

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	IX
<i>Kapitel 1: Grundlagen</i>	1
A. Wissenschaftliche Zielsetzung	2
B. Regulatorischer Hintergrund	3
C. Gesellschaftspolitische Bedeutung	11
D. Forschungsgegenstand	13
E. Forschungsstand	17
F. Dogmatische Begründung von Bewertungsmaßstäben	21
G. Gang der Darstellung	28
<i>Kapitel 2: Rechtsdurchsetzung in Verbraucherkonflikten</i>	30
A. Verbraucher als Konfliktbeteiligte	30
B. Fallabhängige Ausprägung von Verbraucherschwäche	41
C. Rechtsdurchsetzung und Verbraucherinteressen	51
<i>Kapitel 3: Bewertungsmaßstäbe für Mechanismen der Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	68
A. Verfahrensergebnis	69
B. Verfahrensleitung	76
C. Verfahrensgestaltung	86
D. Transparenz	104

<i>Kapitel 4: Justizielle Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	108
A. Individualrechtsschutz	108
B. Kollektiver Rechtsschutz	170
C. Zusammenspiel individueller und kollektiver Mechanismen	183
 <i>Kapitel 5: Außergerichtliche Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	 187
A. Schiedsverfahren	188
B. Schlichtung	195
C. Güteverfahren	233
D. Anwaltliche Rechtsdienstleistung	238
E. Konfliktlösung durch Handelsintermediäre	244
 <i>Kapitel 6: Verzahnung gerichtlicher und außergerichtlicher Konfliktlösungsmechanismen</i>	 252
A. Justiz und Schlichtung als Komplementäre	252
B. Zugang zum Recht	256
C. Effektive Verbraucherrechtsdurchsetzung	262
 Zusammenfassende Thesen	 268
Literaturverzeichnis	273
Register	305

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht	VII
<i>Kapitel 1: Grundlagen</i>	1
A. Wissenschaftliche Zielsetzung	2
B. Regulatorischer Hintergrund	3
I. Zugang zum Recht und Zugang zur Justiz	4
II. Verbraucherrechtsdurchsetzung durch staatliche Gerichte	6
III. Verbraucherrechtsdurchsetzung auf privater Ebene	8
C. Gesellschaftspolitische Bedeutung	11
I. Wirtschaftliche Tragweite	11
II. Rechtsstaatliche Implikationen	12
III. Spannungsfeld zwischen Modernisierung und Privatisierung der Justiz	12
D. Forschungsgegenstand	13
I. Persönliche Eingrenzung	14
II. Sachliche Eingrenzung	15
III. Räumliche Eingrenzung	16
E. Forschungsstand	17
I. Verbraucherprozessrecht unter dem Einfluss der Europäischen Union	17
II. Verfahrensgestaltung bei Verbraucherkonflikten	18
III. Zusammenspiel verschiedener Rechtsdurchsetzungsverfahren ...	19
F. Dogmatische Begründung von Bewertungsmaßstäben	21
I. Konstitutionelle Rechtfertigung	21
II. Verfahrensrechtlich-induktive Prinzipienbildung	24
III. Materiell-rechtliche Begründung	25
IV. Rückgriff auf außernormative Aspekte	27
G. Gang der Darstellung	28

<i>Kapitel 2: Rechtsdurchsetzung in Verbraucherkonflikten</i>	30
A. Verbraucher als Konfliktbeteiligte	30
I. Begrenzte Konfliktroutine	30
1. Unzureichende Rechtskenntnis	30
2. Mangelnde Verfahrenkenntnis	32
3. Strategisches Ungeschick	34
II. Konfliktscheu	36
1. Budgetrestriktionen	36
2. Verlustangst	37
3. Risikoaversion	37
4. Gerichtsscheu	38
III. Unzureichende Organisation	40
IV. Begrenzte Artikulationsfähigkeit	41
B. Fallabhängige Ausprägung von Verbraucherschwäche	41
I. Relationspezifische Parameter	42
1. Bindungsdauer	42
2. Bindungsintensität	43
3. Sprache	45
II. Konfliktspezifische Parameter	46
1. Streitwert	46
2. Konfliktiteration	47
3. Konfliktschwerpunkt	48
4. Rollenverteilung	48
III. Kompensation von Verbraucherschwäche?	49
1. Stärkung der Verbraucher ex ante	49
2. Korrektur der Verbraucherschwäche ex post	50
C. Rechtsdurchsetzung und Verbraucherinteressen	51
I. Soziale Bedeutung der Rechtsdurchsetzung	51
1. Rechtspositivistische Perspektive	52
2. Rechtsökonomische Perspektive	53
II. Individuelle Bedeutung der Rechtsdurchsetzung	57
1. Rechtsdurchsetzung und rationales Desinteresse	57
2. Rechtsdurchsetzung und Erhalt der Kundenbeziehung	58
3. Rechtsdurchsetzung und Präzedenzinteresse	60
4. Rechtsdurchsetzung und Verbraucherzufriedenheit	61
III. Konkordanz zwischen sozialer und individueller Bedeutung ...	62
1. Rechtsdurchsetzung als Verfahrenspostulat	63
a) Staatliche Verfahren	63
b) Private Verfahren	65

2. Bedeutung der Verfahrenswahl	66
3. Verfahrenswahl auf transparenter Informationsgrundlage ...	67
<i>Kapitel 3: Bewertungsmaßstäbe für Mechanismen der Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	<i>68</i>
A. Verfahrensergebnis	69
I. Ergebnismaßstab	70
1. Unbedingte Rechtstreue	70
2. Ergänzung um Billigkeitsmaßstäbe	71
3. Privatautonome Abkehr von der Rechtstreue	72
II. Ergebnisform	74
III. Vollstreckbarkeit	75
B. Verfahrensleitung	76
I. Qualifikation	76
II. Unabhängigkeit	77
III. Neutralität	79
IV. Rechtliche Autorität	81
V. Verantwortlichkeit	83
VI. Staatlichkeit	83
C. Verfahrensgestaltung	86
I. Tatsachenfundierung	87
II. Rechtliches Gehör	89
III. Mündlichkeit	90
IV. Verständlichkeit	92
V. Erreichbarkeit	93
VI. Öffentlichkeit	95
VII. Verfahrenskosten	96
VIII. Effizienz	99
1. Effizienz als Bewertungsmaßstab	99
2. Nutzen eines Rechtsdurchsetzungsverfahrens	100
3. Kosten eines Rechtsdurchsetzungsverfahrens	101
4. Abwägung von Kosten und Nutzen	102
D. Transparenz	104
I. Zieltransparenz	104
II. Funktionstransparenz	105
III. Ergebnistransparenz	106

<i>Kapitel 4: Justizielle Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	108
A. Individualrechtsschutz	108
I. Verfahren nach deutschem Recht	108
1. Klageverfahren vor den Amtsgerichten	108
a) Verfahrensergebnis	109
aa) Ergebnismaßstab	109
(1) Rechtsdurchsetzung im Rahmen der Parteiinteressen	109
(2) Verminderte Rechtsdurchsetzung durch Interessenorientierung?	111
(3) Verminderte Rechtsdurchsetzung um des Rechtsfriedens willen?	113
(4) Verstärkte Rechtsdurchsetzung unter Begrenzung der Parteiherrschaft?	114
bb) Ergebnisform	117
cc) Vollstreckbarkeit	120
b) Verfahrensleitung	120
c) Verfahrensgestaltung	124
aa) Tatsachenfundierung	124
bb) Rechtliches Gehör	126
cc) Mündlichkeit	126
dd) Verständlichkeit	127
(1) Klageerhebung	128
(2) Mündliche Verhandlung	129
(3) Entscheidung	130
(4) Sonderproblem Sprachdisparität	131
ee) Erreichbarkeit	132
ff) Öffentlichkeit	135
gg) Verfahrenskosten	136
hh) Effizienz	139
(1) Effizienzgewinne durch Privatisierung	139
(2) Effizienzgewinne durch Konzentration auf Rechtsdurchsetzung	140
(3) Effizienzgewinne durch Entformalisierung	141
(4) Effizienzgewinne durch Digitalisierung	144
d) Transparenz	147
aa) Zieltransparenz	148
bb) Funktionstransparenz	149
cc) Ergebnistransparenz	149
2. Mahnverfahren	151
a) Verfahrensergebnis	151
b) Verfahrensleitung	153
c) Verfahrensgestaltung	153
d) Transparenz	156
3. Schnellverfahren für Verbraucherstreitigkeiten	157

II. Verfahren nach europäischem Recht	159
1. Verfahren für geringwertige Forderungen	160
a) Verfahrensergebnis	161
b) Verfahrensleitung	161
c) Verfahrensgestaltung	162
aa) Tatsachenfundierung	162
bb) Mündlichkeit	163
cc) Verständlichkeit	164
dd) Erreichbarkeit	165
ee) Öffentlichkeit	165
ff) Verfahrenskosten	166
gg) Effizienz	167
d) Transparenz	168
2. Europäisches Mahnverfahren	168
B. Kollektiver Rechtsschutz	170
I. Rechtsverfolgungsgesellschaften	171
1. Rechtsdurchsetzung in Prozessstandschaft	171
2. Rechtsdurchsetzung durch Forderungszessionare	172
II. Gruppenverfahren	173
1. Vorbild Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz?	175
2. Verfahrenskosten	176
3. Verfahrenseffizienz	177
III. Verbandsklage	178
1. Strukturelle Hindernisse	178
2. Verfahrenskosten	179
3. Reichweite des Verfahrensergebnisses	181
C. Zusammenspiel individueller und kollektiver Mechanismen	183
I. Bündelung bei rationalem Desinteresse der Betroffenen	183
II. Bündelung zur Steigerung der Justizeffizienz	184
III. Kollektivverfahren und Zivilprozess	185
<i>Kapitel 5: Außergerichtliche Verbraucherrechtsdurchsetzung</i>	187
A. Schiedsverfahren	188
I. Verfahrensergebnis	190
II. Verfahrensleitung	191
III. Verfahrensgestaltung	192
IV. Transparenz	194
B. Schlichtung	195

I. Verfahrensergebnis	196
1. Ergebnismaßstab	197
2. Ergebnisform	200
3. Vollstreckbarkeit	202
II. Verfahrensleitung	203
1. Qualifikation	203
2. Unabhängigkeit	205
3. Neutralität	208
4. Rechtliche Autorität	210
5. Verantwortlichkeit	211
III. Verfahrensgestaltung	213
1. Tatsachenfundierung	213
2. Rechtliches Gehör	214
3. Mündlichkeit	215
4. Verständlichkeit	216
5. Erreichbarkeit	217
6. Öffentlichkeit	218
7. Verfahrenskosten	219
8. Effizienz	220
IV. Transparenz	223
1. Zieltransparenz	224
2. Funktionstransparenz	225
a) Verbraucherschlichtung und Rechtsprechung	225
b) Verbraucherschlichtung und Rechtsberatung	227
c) Funktionelle Berechtigung von Verbraucherschlichtungsstellen ..	230
3. Ergebnistransparenz	232
C. Güteverfahren	233
I. Verbrauchermediation	233
II. Verfahren vor Gütestellen	234
III. Telefonmediation	235
1. Verfahrensergebnis und Verfahrensleitung	235
2. Verfahrensgestaltung	236
3. Transparenz	237
D. Anwaltliche Rechtsdienstleistung	238
I. Verfahrensergebnis	239
II. Verfahrensleitung	239
III. Verfahrensgestaltung	241
IV. Transparenz	243

E. Konfliktlösung durch Handelsintermediäre	244
I. Verfahrensergebnis	245
II. Verfahrensleitung	246
III. Verfahrensgestaltung	248
IV. Transparenz	249
 <i>Kapitel 6: Verzahnung gerichtlicher und außergerichtlicher Konfliktlösungsmechanismen</i>	 252
A. Justiz und Schlichtung als Komplementäre	252
I. Schlichtung als entformalisierte Vorverfahren	253
II. Schlichtung als unternehmerische Selbstkontrolle	254
B. Zugang zum Recht	256
I. Zugang der Verbraucher zum Recht	256
1. Peremptorischer Klageausschluss	257
2. Dilatorischer Klageausschluss	258
a) Gesetzliche Anordnung einer Schlichtungspflicht	258
b) Vertragliche Schlichtungsklauseln	259
II. Zugang der Unternehmer zum Recht	261
C. Effektive Verbraucherrechtsdurchsetzung	262
I. Systemeffizienz durch friktionsfreie und erschöpfende Konfliktbehandlung	263
II. Administrativer Rechtsschutz als Lückenfüller	263
III. Wegweiser Verbraucherrechtsdurchsetzung	266
 Zusammenfassende Thesen	 268
Literaturverzeichnis	273
Register	305