

Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherschutzrecht

Martin Schmidt-Kessel, Mario Larch, Katharina Erler,
Benedikt Heid, Anna Grimm

Berlin, Dezember 2016
ISSN 2365-8436

Herausgeber:

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen
beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Mohrenstraße 37
10117 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 18 580-0
Fax: +49 (0) 30 18 580-9525
E-Mail: info@svr-verbraucherfragen.de
Internet: www.svr-verbraucherfragen.de

Diese Veröffentlichung ist im Internet abrufbar.

© SVRV 2016

Mitglieder des SVRV

Prof. Dr. Lucia Reisch (Vorsitzende)

Professorin für Interkulturelle Konsumforschung und europäische Verbraucherpolitik an der Copenhagen Business School

Dr. Daniela Büchel (stellv. Vorsitzende)

Mitglied der Geschäftsleitung REWE für die Bereiche Human Resources und Nachhaltigkeit

Prof. Dr. Gerd Gigerenzer

Direktor der Abteilung „Adaptives Verhalten und Kognition“ und des Harding-Zentrums für Risikokompetenz am Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin

Helga Zander-Hayat

Leiterin des Bereichs Markt und Recht bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Prof. Dr. Gesche Joost

Professorin für das Fachgebiet Designforschung an der Universität der Künste und Internetbotschafterin der Bundesregierung im Gremium der „Digital Champions“ der EU

Prof. Dr. Hans-Wolfgang Micklitz

Professor für Wirtschaftsrecht am Europäischen Hochschulinstitut in Florenz

Prof. Dr. Andreas Oehler

Professor für Finanzwirtschaft an der Universität Bamberg und Direktor der Forschungsstelle Verbraucherfinanzen und Verbraucherbildung

Prof. Dr. Kirsten Schlegel-Matthies

Professorin für Haushaltswissenschaft an der Universität Paderborn

Prof. Dr. Gert G. Wagner

Professor für Empirische Wirtschaftsforschung und Wirtschaftspolitik an der Technischen Universität Berlin, Vorstandsmitglied des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung und Max Planck Fellow am MPI für Bildungsforschung

Mitarbeitende des SVRV

Leiter der Geschäftsstelle: Thomas Fischer

Wissenschaftlicher Stab der Geschäftsstelle: Mathias Bug, Dr. Irina Domurath,
Dr. Christian Groß

Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherschutzrecht

Martin Schmidt-Kessel, Mario Larch, Katharina Erler, Benedikt Heid, Anna Grimm

Inhalt

Zusammenfassung der Empfehlungen.....	4
Einleitung.....	6
I) Zweck der Studie.....	7
II) Gegenstand und Vorgehen	7
1. Gegenstand der Studie.....	7
2. Nationale Regelungen und die Empfehlung der Europäischen Kommission.....	8
a. Regelungen im deutschen Recht	9
b. Europäische Union.....	10
3. Beschreibung und Zweck der gewählten Vorgehensweise.....	11
4. Kartographische und geographische Aufbereitung der Daten	12
III) Das konkrete Vorgehen im Einzelnen	13
1. Für den Verbraucherschutz zuständige Landesministerien.....	14
2. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.	15
3. Bundesverband der Verbraucherzentralen, die Verbraucherzentralen der Bundesländer.....	16
4. Daten auf Europäischer Ebene – Consumer Score Boards	16
5. (Flash-) Eurobarometer	16
6. GESIS – Leibnitz-Institut für Sozialwissenschaften e.V.	17
7. Justizstatistiken	18
8. Schlichtungsstellen und Ombudsleute.....	19
9. Juristische Datenbanken Beck-Online und juris.....	19
IV) Befunde I: Datensammler – Datenarten – Dateneignung	20
1. Welche Institutionen sammeln Daten?	20
2. Status quo - Welche Daten sind vorhanden und verfügbar?.....	22
a. Verbraucherschutzministerien der Länder – insbesondere Verbrauchermonitore .	22
b. Justizstatistiken.....	25

c.	Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen und Unterlassungsklagen	26
d.	Daten auf europäischer Ebene – Consumer Score Boards sowie (Flash-)Eurobarometer	27
e.	Online-Schlichters des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.....	29
f.	Datensätze der Schlichtungsstellen.....	30
g.	Datenbank des Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften – Gesis	32
h.	Juristische Datenbanken Beck-Online und juris	33
3.	Eignung der vorhandenen Daten zur Analyse.....	34
a.	Die generelle Problematik von Umfragedaten für die rechtstatsächliche Erfassung verbraucherrechter Streitigkeiten bzw. verbraucherrechtsrelevanter Tatbestände .	34
b.	Univariate versus multivariate Datensätze sowie ihre Bedeutung für die Beantwortung verbraucherrechter Fragestellungen	34
c.	Grundsätzliches zur möglichen Verknüpfung von Datensätzen	36
d.	Einschätzung der Kommissionsempfehlung.....	37
V)	Befunde II: Strukturierung der vorhandenen Daten.....	38
1)	Allgemeine Daten zu Verbraucherstreitigkeiten.....	38
2)	Sachgebiete und Branchen.....	39
3)	Soziodemographische Merkmale.....	40
4)	Rolle der Verbraucher	40
5)	Verbrauchergruppen	41
6)	Regionalität	41
7)	Verbraucherstreitigkeiten	41
a)	Verfahrenseinleitender Akteur.....	41
b)	Angerufene Institutionen	42
c)	Streitwerte.....	43
d)	Anteil der Verbraucherstreitigkeiten am Gesamtaufkommen	44
VI)	Beispielhafte Analyse	44
1.	Exemplarische ökonometrische Analyse der Flash-Eurobarometer-Daten mittels von Methoden der Modellierung diskreter Entscheidungen (Logit- und Ordered-Logit-Modell).....	44
2.	Aussagekraft der Daten in Bezug auf das Angebot	50
3.	Zu den Daten des DFG-Projekts „Mobilität und Verkehrsmittelwahl“	52
VII)	Datenschutzrechtliche Vorgaben.....	53
1.	Zielkonflikt von wissenschaftlicher Forschung und Datenschutz	53

2. Unterschiede bei der datenschutzrechtlichen Betrachtung von Primär- und Sekundärforschung.....	54
3. Voraussetzungen für datenschutzrechtliche Relevanz	55
4. Befugnisse zur Verwendung personenbezogener Daten in der Primärforschung	57
5. Befugnisse in der Sekundärforschung.....	58
a) Datenschutzrechtliche Einwilligung.....	58
b) Datenschutzrechtliche Ermächtigungen zur allgemeinen Forschung	59
c) Datenschutzrechtliche Ermächtigungen zur Markt- und Meinungsforschung	62
d) Statistikrechtliche Ermächtigungen.....	63
e) Zwischenergebnis	64
6. Konsequenzen der Datenschutzrechtlichen Lage für empirische Untersuchungen zu Verbraucherstreitigkeiten	64
7. Änderungen durch die Datenschutzgrundverordnung	64
VIII) Lücken und Defizite.....	66
1. Die Lücken	66
2. Was wäre möglich, wenn wir die den Justizstatistiken zugrundeliegenden Rohdaten auf Zivilsachenebene hätten?.....	67
3. Zugänglichkeit der vorhandenen Datenbestände.....	67
IX) Politische Empfehlungen	68
1. Zwecke der Datenerhebung.....	69
2. Arten der Datenerhebung	69
3. Arten und Qualität der erhobenen Daten.....	70
4. Datenerhebende Institutionen	72
5. Datenerhebung durch Marktwächter, Verbraucherzentralen und Beratungsstellen ..	72
6. Datenerhebung durch Schlichtungsstellen	73
7. Datenerhebung durch die Justiz.....	74

Zusammenfassung der Empfehlungen

Im Rahmen der Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherrecht und zu Verbraucherstreitigkeiten wurde ein Überblick über den vorhandenen Datenbestand erstellt und dessen Verfügbarkeit sowie die Verwertbarkeit der ermittelten Daten analysiert. Darüber hinaus wurden die datenschutzrechtlichen Grenzen der Sekundärforschung dargestellt.

Im Ergebnis werden folgende Empfehlungen ausgesprochen:

- Zusammenfassend empfehlen wir die Ausrichtung zu ergreifender Maßnahmen an die Standards empirischer Forschung, soweit dies mit den Grundsätzen des Datenschutzes in Einklang steht. Auf diese Weise lassen sich Legitimitätsdefizite „narrativer“ oder „anekdotischer Evidenzen“, wie sie in manchen oberflächlichen Erhebungen auftreten, von vorne herein ausschließen. Zugleich würde ein zentraler Beitrag für eine empirische Grundlegung der Verbraucherswissenschaften geleistet. Idealerweise sollte dann bereits bei der Erhebung der Daten auf Aufbereitung für die Sekundärforschung geachtet werden.
- Eine gesetzliche Grundlage für die Erhebung von Daten über Verbraucherstreitigkeiten und -beschwerden bei den Verbraucherzentralen und weiteren Beratungsstellen (gegebenenfalls im Rahmen des Marktwächterkonzepts), den Schlichtungsstellen sowie den Gerichten sollte geschaffen werden. Sie sollte zugleich die Schwellen der §§ 14 II Nr. 9, 28 II Nr. 3 BDSG – respective deren Nachfolgevorschriften in der DatenschutzGVO – weiter konkretisieren.¹ Die Verwendung zu Forschungszwecken wird durch das Inkrafttreten dann wesentlich erleichtert werden.
- Weiterhin empfehlen wir Art und Qualität der erhobenen Daten zumindest an der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU auszurichten und deren Struktur in der Umsetzung – zur Sicherstellung der grenzüberschreitenden Vergleich- und Verknüpfbarkeit – auch nicht zu verändern. Ergänzungen durch zusätzlich erhobene Daten sollten dieser Struktur untergeordnet werden, die auch eine Vorhaltung der Datensätze getrennt nach den einzelnen Beschwerden respective Anfragen einschließt.
- Daten zum Verbraucherrecht sollten bei den Verbraucherzentralen und entsprechenden Beratungsstellen, den Schlichtungsstellen unter dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sowie bei der Justiz erhoben werden. Hingegen erscheint eine generelle Einbeziehung der verbraucherschützenden Verwaltung aufgrund ihrer Vielgestaltigkeit und der Vielzahl der betroffenen Behörden derzeit nicht leistbar.
- Diesbezüglich sollte eine eigene Rechtsgrundlage für die Erhebung von Daten zu Verbraucheranfragen, Beschwerden und Streitigkeiten durch die Verbraucherzentralen und entsprechende Beratungsstellen anderer Träger geschaffen werden.

¹ Anlass könnte insoweit das Inkrafttreten der DatenschutzGVO sein. Vgl. Art. 89 DatenschutzGVO.

- Ferner sollte eine normative Grundlage für die Datenerhebung durch Verbraucherschlichtungsstellen entsprechend den Standards der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU eingeführt werden, die durch Modifikation vor allem des § 4 VSBInfoV und hilfsweise durch Gesetz erfolgen sollte.
- Zudem empfehlen wir eine Initiative zur Ergänzung der Landesjustizstatistiken mit dem Ziel, die bundeseinheitliche Justizstatistik nicht nur mit dem Merkmal „Verbraucherstreitigkeit“ zu versehen, sondern sämtliche von der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU benannten Merkmale zu erheben.

Einleitung

Die rechtstatsächliche respective statistische Erfassung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten ist ein zentrales wissenschaftliches Desiderat, für das freilich weitgehend das Zahlenmaterial fehlt. Wo es vorhanden ist, fehlt es an der erforderlichen Aufbereitung und an einer geeigneten Zusammenführung. Dieser missliche Zustand hat seine Ursachen nicht zuletzt in der großen Vielzahl der Anwender und Akteure und damit der zu berücksichtigenden Quellen wie auch in der gegenständlichen Unbestimmtheit des Rechtsgebiets „Verbraucherrecht“. Zugleich handelt es sich um ein politisches Desiderat, welches den Sachverständigenrat für Verbraucherfragen veranlasst hat, die Forschungsstelle für Verbraucherrecht mit der hier vorgelegten Explorationsstudie zu betrauen. Die Studie ist von den Leitern und Mitarbeitern der Forschungsstelle für Verbraucherrecht, des Lehrstuhls für Verbraucherrecht sowie des Lehrstuhls für Empirische Wirtschaftsforschung erstellt worden. Dabei oblag den Beteiligten aus den Rechtswissenschaften die Sammlung und Aufbereitung des Zahlenmaterials, während die wissenschaftliche Bewertung desselben vornehmlich Aufgabe der Beteiligten aus den Wirtschaftswissenschaften war.

Im Folgenden wird zunächst der Zweck dieser Studie noch einmal näher erläutert (I.), bevor Vorgehen und Gegenstand genauer beleuchtet werden (II.). Erforderlich ist sodann ein Eingehen auf institutionelle Hintergründe sowie auf die Eignung der vorgelegten Daten für eine Analyse (III.), bevor die Strukturierung der vorhandenen Daten näher beschrieben wird (IV.). Die begrenzte Verwertbarkeit der vorgefundenen Daten demonstriert anschließend die beispielhafte Analyse eines der aufgefundenen Datensätze (V.). Auf dieser Grundlage werden schließlich vorhandene Lücken aufgezeigt (VI.). Deren Schließung von Seiten der Wissenschaft oder öffentlicher Einrichtungen stößt freilich auf datenschutzrechtliche Grenzen, die abschließend angefügt ebenfalls noch dargestellt werden (VII.).² Den Schluss der Studie bildet der Versuch der Formulierung eines Ergebnisses (VIII.). Zur Veranschaulichung ist der Studie im Anhang eine Gegenüberstellung von Daten zu erledigten gerichtlichen Verfahren und erledigten Fällen vor Schlichtungsstellen in den Bereichen Arzthaftung und Reiseverträge angefügt.

Bei der vorliegenden Explorationsstudie handelt es sich damit um eine Studie im Rahmen der Sekundärforschung. Bei dieser Methode wird bereits existierendes Datenmaterial, das nicht für den konkreten Untersuchungszweck erhoben worden ist, aufarbeitet und ausgewertet. Sie steht damit im Gegensatz zur Primärforschung, die neue, bisher noch nicht erfasste Daten erhebt.³ Die Befunde werden uns am Ende der Studie dazu führen, zusätzliche Erhebungen von Primärdaten zu empfehlen.

² Die erst nach Ablieferung des Gutachtens veröffentlichte Datenschutzgrundverordnung konnte nur noch in Teilen Berücksichtigung finden. Die wesentlichen Änderungen betreffen die Sekundärforschung und sind unten sub VII. 5. kurz vorgestellt.

³ Für beide Begriffe aus Sicht der empirischen Wirtschaftsforschung: *Reiter/Matthäus*, Marktforschung und Datenanalyse mit EXCEL, S. 26; aus Sicht der BWL: *Mentzel*, BWL Grundlagenwissen, S. 97; für die qualitative Sozialforschung etwa *Medjedović*, Qualitative Sekundäranalyse, Wiesbaden 2014.

I) Zweck der Studie

Im Bereich des Verbraucherrechts liegen lediglich in begrenztem Umfang Daten über die Rolle und Funktion der institutionellen Träger und über die praktische Bedeutung des Verbraucherrechts im Allgemeinen sowie im Rahmen von Verbraucherstreitigkeiten vor. Sind Daten vorhanden, so liegen sie völlig verstreut bei unterschiedlichen institutionellen Trägern sowie ohnehin bundesweit uneinheitlich und inhomogen vor; eine für Forschungszwecke geeignete Aufarbeitung erhobener Daten ist die Ausnahme. Zweck der Explorationsstudie über vorhandene und fehlende Daten im Verbraucherrecht ist es somit, einen Überblick über den vorhandenen Datenbestand zu erstellen und dessen Verfügbarkeit sowie Verwertbarkeit festzustellen. Dies geschieht gerade wegen der großen Vielzahl der handelnden Akteure und der damit zu berücksichtigenden Quellen wie auch wegen der gegenständlichen Unbestimmtheit des Rechtsgebiets.

Hierbei sollen sowohl eine Beschreibung der Lücken im Rahmen der Datenerhebung und Erfassung als auch hieraus im Ergebnis abgeleitete Empfehlungen bezüglich einer zweckmäßigeren Aufbereitung und/oder Erfassung sowie hierdurch herstellbare Homogenität von Daten vorgenommen werden. Wissenschaftliche Untersuchungen der vorliegenden Art gibt es für Deutschland bislang nicht.

II) Gegenstand und Vorgehen

1. Gegenstand der Studie

Für den Zweck der Studie, einen Überblick über vorhandene Daten zu erstellen und deren Verfügbarkeit sowie Verwertbarkeit festzustellen⁴, ist es nötig, ein weites Verständnis des Verbraucherrechts und des Begriffes der Verbraucherstreitigkeit zu Grunde zu legen. Die Vielzahl der im Feld des Verbraucherrechts handelnden Akteure und damit zu berücksichtigenden Quellen führt zu institutionell verstreuten Datenbeständen, die zum Teil bundesweit uneinheitlich, lückenhaft sowie lediglich zu sehr spezifischen Themen in beschränktem Umfang erhoben werden. Aus diesem Grunde sollten im Rahmen der Analyse der Datenbestände Kombinationsmöglichkeiten⁵ der uneinheitlich erhobenen oder auf ein spezifisches Themenfeld beschränkten Datensätze ermittelt werden. Hier könnte – so jedenfalls die ursprüngliche Hoffnung – die Möglichkeit bestehen, durch eine Kombination von Daten, die lediglich Randfelder des Verbraucherrechts betreffen oder anderweitig auf Bundesebene schwer verwertbar erscheinen, mit anderen Datensätzen dennoch aufschlussreiche Ergebnisse für die Bedeutung des Verbraucherrechts und im Bereich der Verbraucherstreitigkeiten zu erzielen. Daher war es zum Zwecke einer umfassenden Bewertung der vorhandenen Datenbestände nötig, einen möglichst breiten Schatz an Daten zu ermitteln und – wo innerhalb der knapp bemessenen Zeit möglich – auch zu beschaffen.

Eine zusätzliche Schwierigkeit ergab sich für die vorliegende Studie aus dem Umstand, dass die Begriffe Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten und auch die dahinter stehenden Rechtsgebiete bislang nicht Gegenstand allgemein akzeptierter Abgrenzungsversuche geworden sind. Während das Recht der Europäischen Union eine

⁴ Siehe unter IV und V.

⁵ Dazu unter IV. 3. c. und V.

solch allgemeine Begriffsbestimmung naturgemäß weder in der Verbraucherschutzbestimmung der Grundrechtecharta, Art. 38, noch in der Querschnittsklausel des Art. 12 AEUV noch schließlich in der zweiteiligen Kompetenzgrundlage für die Verbraucherpolitik, Art. 169 AEUV, geleistet hat,⁶ findet sich mit § 2 I 1 UKlaG in überschießender Umsetzung der Richtlinie 2009/22/EG eine Legaldefinition der Verbraucherschutzgesetze, die freilich weitgehend tautologisch angelegt ist: „Vorschriften ..., die dem Schutz der Verbraucher dienen“.⁷ Unsicherheiten bestehen insoweit insbesondere bei Vorschriften mit – den Verbraucherschutz einschließenden – Mehrfachzwecksetzungen⁸ sowie beim Schutz einzelner Verbrauchergruppen.⁹ Mag es auch schwierig sein, überhaupt zu einer geeigneten abstrakten Definition (im Gegensatz zur üblichen Fallgruppenbildung) zu kommen, so wäre diese für eine Abgrenzung des hier untersuchten Bereichs ohnehin nur begrenzt geeignet. Die bunte Reihe an ausdrücklich genannten Fällen in § 2 II UKlaG, die in Teilen durchaus willkürlich anmutet, belegt, dass etwa auch tendenziell berufsrechtliche Regeln wie etwa das Rechtsdienstleistungsgesetz in den Anwendungsbereich des Verbraucherschutzrechts fallen können. Auf dem Umweg über die vorliegende Studie hätte diese Abgrenzung freilich ohnehin nicht geleistet werden können, so dass von vorn herein von einem weiten Begriff auszugehen war.

Für die vorliegende Untersuchung wurde zudem ein denkbar weiter Begriff der Verbraucherstreitigkeit zugrunde gelegt. Dieser erfasst nicht nur Fälle gerichtlicher und außergerichtlicher Streitbeilegung und Entscheidung, sondern – jedenfalls im Ansatz der Untersuchung – auch Erhebungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen und sonstigen Verbraucherschutzeinrichtungen sowie Verbraucherbefragungen, soweit diese auf Konfliktlinien zwischen Verbraucher und Unternehmer hinwiesen.

2. Nationale Regelungen und die Empfehlung der Europäischen Kommission

Für den so beschriebenen Gegenstand der Studie finden sich im autonomen deutschen Recht bislang nur ganz ansatzweise Elemente eines rechtlichen Rahmens für die Erhebung und Verarbeitung von Daten über Verbraucherschutzrecht und Verbraucherstreitigkeiten. So ist der Rhythmus der verbraucherpolitischen Berichte der Bundesregierung durch recht weite zeitliche Abstände von je vier Jahren geprägt und nicht empirisch geprägt.¹⁰ Ferner hat das von der Prognos AG erstellte Gutachten zur Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland (auch aus dem Jahre 2012)¹¹ bislang keine Wiederholung

⁶ Dazu nunmehr Enzyklopädie Europarecht/*Schmidt-Kessel*, Band VI § 4 Rn. 38 ff, 105 ff.

⁷ Für die Tautologie insbes. MüKo-ZPO/*Micklitz* § 2 UKlaG Rn. 21.

⁸ Zu Mehrfachzwecksetzungen etwa mit unterschiedlichen Ergebnissen OLG Nürnberg NJW 2005, 3000, 3002; OLG Karlsruhe NJW-RR 2008, 1016, 2017 f. (jeweils zu Normen des Allgemeinen oder Besonderen Schuldrechts ohne spezifischen Verbraucherbezug); NK-BGB/*Walker* § 2 UKlaG Rn. 3; Köhler/*Bornkamm/Köhler* § 2 UKlaG Rn. 2; MüKo-ZPO/*Micklitz* § 2 UKlaG Rn. 21.

⁹ Köhler/*Bornkamm/Köhler* § 2 UKlaG Rn. 2 (zu Minderjährigen und Benachteiligungsverboten nach §§ 19, 20 AGG) sowie NK-BGB/*Walker* § 2 UKlaG Rn. 4 (zum AGG).

¹⁰ Der bislang letzte ist der verbraucherpolitische Bericht 2012, BT-Drs. 17/8998 vom 15.3.2012, <https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/Broschueren/VerbraucherpolitischeBericht2012.html>.

¹¹ http://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/Verbraucherschutz/prognos_Gutachten_Langfassung.pdf?__blob=publicationFile.

erfahren.¹² Hingegen werden auf Europäischer Ebene mit den *Consumer Markets Score Boards* und den *Consumer Conditions Score Boards*¹³ regelmäßig Erhebungen durchgeführt.

a. Regelungen im deutschen Recht

Für das deutsche Recht ergeben sich zunächst statistikrechtlich Grundlagen für Erhebungen insbesondere aus dem Gesetz über die Statistik der Wirtschaftsrechnungen privater Haushalte¹⁴ sowie für besondere Bereiche aus dem Überschuldungsstatistikgesetz von 2011 und dem Informationsgesellschaftsstatistikgesetz von 2005. Zusätzliche Rechtsgrundlagen ergeben sich insoweit aus dem Unionsrecht, wobei das maßgebende HBS-Projekt (Erhebung über die Wirtschaftsrechnungen der privaten Haushalte) im Namen eines Gentlemen's Agreement durchgeführt wird.¹⁵ Bislang haben diese Statistiken ihren Schwerpunkt jedoch nicht bei Verbraucherbeschwerden oder -streitigkeiten, sondern beim Ausgabeverhalten der Konsumenten. Die ebenfalls relevanten Justizstatistiken beruhen bundesrechtlich auf § 3 III BStatG und stellen (lediglich) eine Aufbereitung der verfügbaren Landesergebnisse zu Bundesergebnissen dar.¹⁶ Insgesamt ergibt sich damit auch statistikrechtlich kein Ansatz für eine Gesamtschau von Daten in den Fällen der Verbraucherstreitigkeiten, Verbraucherbeschwerden und Verbraucherberatung. Grundsätzlich wäre eine statistikrechtliche Aufbereitung zu den Themen Verbraucherbeschwerden oder – Streitigkeiten aber ein Bereich, der in einer amtlichen Statistik nach dem BStatG erfasst werden könnte. Die Bundesstatistiken sollen sich nach § 1 I BStatG „laufend mit Daten über Massenerscheinungen“ auseinandersetzen und dazu Strukturdaten liefern.¹⁷ Dazu könnten sowohl Primärstatistiken, also solche bei denen die Daten gezielt und originär zur Erstellung einer Statistik erhoben werden, als auch Sekundärstatistiken, also solche bei denen Daten genutzt werden, die originär für andere Zwecke erhoben wurden, genutzt werden.¹⁸ Die Durchführung solcher Statistiken ist nach § 5 BStatG durch Gesetz (Abs. 1) oder auch durch Rechtsvorschrift (Abs. 2) anzuordnen. Anschließend wird die Statistik sodann von dem Bundesstatistikamt unter Rückgriff auf die Landesstatistikämter erarbeitet (§ 3 BStatG).

Zu den weiteren verstreuten Elementen von Regelungen und zugeordneten Erfassungen von Verbraucherstreitigkeiten gehören – neben einigen branchen- und problemfeldbezogenen Vorschriften – vor allem die Berichtspflicht der zentralen Verbindungsstelle unter dem § 3 EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz sowie die nunmehr neu begründete Berichtspflichten nach dem Verbraucherbeilegungsgesetz von 2016. Durch letzteres werden sämtliche Verbraucherschlichtungsstellen nach § 34 VSBG doppelt berichtspflichtig und haben jährlich einen Tätigkeitsbericht und alle zwei Jahre einen Evaluationsbericht

¹² Das Auslaufen der Bamberger Verbraucherrechtstage mit der Veranstaltung von 2013 sowie deren Ersetzung durch eine lockere Folge von Veranstaltungen, die offenbar am politischen Tagesbedarf orientiert werden (zuletzt etwa die Konferenz „Verbraucherrechtstage 2016 – Neue Wege in der Durchsetzung des Verbraucherrechts“ am 14. und 15. April 2016 in Berlin), hat auch auf dieser Ebene bislang vorhandene Regelmäßigkeiten beseitigt.

¹³ Siehe unten III. 4. und IV. 2. d.

¹⁴ Zuletzt geändert im Jahre 1980.

¹⁵ Näheres unten III. 4. und IV. 2. d. zu den *Consumer Markets Score Boards* und *Consumer Conditions Score Boards*.

¹⁶ Zu den Justizstatistiken s. unten III. 7. und IV. 2. b.

¹⁷ So auch *Dorer/Mainusch/Tubies*, BStatG 1988, § 1 Rn 7.

¹⁸ *Dorer/Mainusch/Tubies*, BStatG 1988, § 1 Rn 8, 9.

vorzulegen. § 35 VSBG schreibt zudem der zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung alle vier Jahre ab 2018 einen Verbraucherschlichtungsbericht vor. Für beide Berichte findet sich in § 42 I Nr. 4 VSBG eine Verordnungsermächtigung für die Festlegung der Einzelheiten zu Inhalt und Form der jeweiligen Berichte; diese Verordnung ist inzwischen erlassen, enthält aber keine der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU entsprechenden Vorgaben für die Datenerhebung zum Zwecke der Berichterstattung. Ebenfalls Berichtscharakter kommt dem in § 43 II VSBG vorgesehenen Forschungsvorhaben betreffend die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 43 I VSBG zu, durch welches Erkenntnisse in Bezug auf Inanspruchnahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte gesammelt und ausgewertet werden sollen. Für das Unterlassungsklagegesetz besteht hingegen keine vergleichbare gesetzliche Berichtspflicht.

Keine gesetzliche Berichtspflicht besteht gleichfalls für den Verbraucherzentrale Bundesverband. Hier werden jedoch im Rahmen der Marktwächterkonzeption Aufbereitungen von Beratungs- und Beschwerdedaten vorbereitet.¹⁹ Diese beruhen zwar nicht auf der – haushaltsrechtlichen – gesetzlichen Grundlage der Förderung der Marktwächterprojekte sind jedoch Teil der laut Zuwendungsbescheid geforderten „Einrichtung eines Frühwarnsystems“.

b. Europäische Union

Ganz anders ist die Lage auf europäischer Ebene²⁰. Die Kommission hat hier bereits im Jahre 2010 nach vorausgegangener Konsultation²¹ im Jahre 2010 eine Empfehlung (2010/304/EU) zur Methodik von Erhebungen von Verbraucherbeschwerden oder Verbrauchieranfragen erlassen.²² Diese – zu Unrecht auf Art. 292 AEUV²³ gestützte und richtigerweise auf Art. 169 II lit. e beruhende – Empfehlung steht im Zusammenhang mit der Verbraucherrechtsdurchsetzungsverordnung, die in Art. 16 vorsieht, dass die Mitgliedstaaten in Zusammenarbeit mit der Kommission einen gemeinsamen Rat für die Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden erstellen. Die hierzu harmonisierte Methodik, die mangels Rechtsverbindlichkeit der Empfehlung lediglich einen unverbindlich standardisierenden Charakter hat, dient zugleich dem verbesserten Monitoring der Verbrauchermärkte und der nationalen Verbraucherpolitiken.²⁴

Adressaten sind nach Nr. 2 lit. e der Empfehlung Beschwerdestellen (unter Ausschluss der von Unternehmerseite betriebenen Beschwerdeabteilungen), zu denen die Empfehlung nach ihrer Nr. 1 insbesondere rechnet: Die Verbraucherbehörden der Mitgliedstaaten,

¹⁹ Siehe im Anhang II das Schreiben von *Klaus Müller* (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.) vom 01.02.2016.

²⁰ Siehe hierzu auch III. 4. und IV. 2. d.

²¹ Siehe die Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen über eine harmonisierte Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen vom 7.7.2009, KOM(2009) 346 endg.

²² Empfehlung 2010/304/EU der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen, ABIEU Nr. L 136 vom 2.6.2010, S. 1 ff.

²³ Empfehlung 2010/304/EU der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen, ABIEU Nr. L 136 vom 2.6.2010, S. 1 ff.

²⁴ Siehe Erwägungsgründe (3) und (4) der Empfehlung.

Verbraucherorganisationen, Regulierungsbehörden, Stellen für die Alternative Streitbeilegung, unabhängige, von der Regierung eingesetzte Ombudsleute, unabhängige, von Händlern eingerichtete ombudsähnliche Dienste und von einzelnen Wirtschaftszweigen eingesetzte Selbstregulierungsgremien. Für die Definition der Unternehmer- und Verbraucherseite folgt die Empfehlung in Nr. 2 lit. a und d den für den Acquis gängigen Formulierungen, so dass die Empfehlung insoweit hinter dem weiteren Verbraucherbegriff des § 13 BGB zurückbleibt.

Nach Nr. 3 der Empfehlung sollten Beschwerdestellen eine Reihe von Daten über Verbraucherbeschwerden sammeln, die in Nr. 3 im Zusammenspiel mit dem detaillierten Anhang zur Empfehlung näher konkretisiert werden. Verbraucherbeschwerde ist nach Nr. 2 lit. b jede Äußerung der Unzufriedenheit mit einem Unternehmer, die ein Verbraucher bei einer Beschwerdestelle vorbringt, und zwar bezüglich der Bewerbung, des Verkaufs, der Bereitstellung oder Nutzung eines Produkts respective einer Dienstleistung oder bezüglich des Kundendienstes. In diesen Fällen sollten die Beschwerdestellen die folgenden Daten sammeln und erfassen: Nach Nr. 3 lit. a das Land des Verbrauchers und das des Unternehmers, die bezeichnete Beschwerdestelle, den Grund der Kontaktaufnahme durch den Verbraucher, den Tag des Eingangs der Beschwerde, die Verkaufsform gemäß der Unterscheidungen des Anhangs, sektorspezifische Informationen nach den Unterscheidungen des Anhangs sowie Informationen über die Art der Beschwerde. Zusätzlich wird den Beschwerdestellen nach Nr. 4 nahegelegt, weitere Daten zu sammeln, nämlich zusätzliche Informationen über die Verkaufsform, die Form der Werbung, die Zahlungsweise, den Namen des Unternehmers, den Wert der Transaktion sowie die Höhe der dem Verbraucher entstandenen Einbuße, ferner weitere Informationen zur Beschwerden und zu Verbraucheranfragen (also solche Kontaktaufnahmen, die nicht eine Äußerung der Unzufriedenheit einschließen, sondern eine Bitte um Information oder Rat aus anderen Gründen).

Für die zu erhebenden Daten sehen Nrn. 6, 7 die jährliche Meldung an die Kommission vor, möglichst mit dem Ziel, dass die Kommission die Daten mehrerer Beschwerdestellen aggregieren und veröffentlichen kann, so dass sich zwischen allen, in der Empfehlung genannten, Datenfeldern Vergleiche anstellen lassen. Das alles soll im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben geschehen (Nr. 9 der Empfehlung). Durch Beschluss vom 30. März 2012 hat der gemeinsame EWR-Ausschuss den Geltungsbereich auf den gesamten Bereich des europäischen Wirtschaftsraumes erstreckt.

3. Beschreibung und Zweck der gewählten Vorgehensweise

Im Rahmen der Definitionsphase wurden zunächst die anzusprechenden Institutionen²⁵ sowie der Untersuchungsgegenstand des Verbraucherrechts und der Verbraucherstreitigkeiten festgelegt und definiert. Des Weiteren wurde die Frage nach der Qualität und Tiefe der zu sammelnden Daten erörtert. Zur Ermittlung der vorhandenen Datenbestände in möglichst breiter und umfassender Form wurden in einem ersten Schritt alle Landesministerien mit der ausdrücklichen Zuständigkeit für den Verbraucherschutz sowie der Ausschuss der Justizstatistik aller Landesjustizministerien herangezogen. Auch

²⁵ Siehe im Anhang II den Ablaufplan für die Erarbeitung der Explorationsstudie.

wurden im Bereich der European Score Boards und der Flash Eurobarometer sowie des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. Daten in grenzüberschreitenden Angelegenheiten sowie europäische Datenbestände ermittelt. Sodann wurden der Bundesverband der Verbraucherzentralen sowie alle Landeszentralen für Verbraucherschutz auf Grund der Datenbestände im Bereich der Beratungsstatistiken und Verbands(Unterlassungs)klagen herangezogen. Auch private Schlichtungsstellen und Ombudsleute wurden für Datenbestände im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung kontaktiert.

4. Kartographische und geographische Aufbereitung der Daten

Um eine künftige Analyse vorhandener Datenbestände und deren Verknüpfung graphisch darstellen zu können, wurde die Möglichkeit einer kartographischen Aufbereitung der statistischen Daten ermittelt. Wichtiger noch sind diese Informationen für die geographisch richtige Zuordnung der Daten zu den einzelnen Gerichtsbezirken. Da die Dichte und Verteilung der vorgefundenen Daten regional sehr unterschiedlich ist – nur Baden-Württemberg, Bayern und Berlin lassen Verbrauchermonitore erstellen – ist diese regionale Zuordnung der Daten von zentraler Bedeutung für Auswertungen, die über ein reines Zählen hinaus Zusammenhänge zwischen verschiedenen beobachteten Phänomenen herstellen sollen.

Zur Beschaffung des für die kartographische und geographische Datenbearbeitung erforderlichen Datenmaterials wurde das Bayerische Vermessungsamt kontaktiert und um die Bereitstellung einer Karte Bayerns mit Einzeichnung der bayerischen Oberlandesbezirke in der Form von "ESRI shapesfiles" oder des "MapInfo Interchange Formats" als Vektordaten gebeten. Diesbezüglich wurde im Rahmen einer möglichen Kostenentstehung nach Rücksprache mit der Leitung der Abteilung Kartographie der Universität Bayreuth auf die Rahmenvereinbarung zwischen dem Bayerischen Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat und dem Bayerischen Staatsministerium für Bildung und Kultus, Wissenschaft und Kunst für Hochschulen hingewiesen. Diese Rahmenvereinbarung ermöglicht die Bereitstellung von kartographischem Material zu Forschungszwecken bis zu 500 Euro pro Lehrstuhl an einer bayerischen Universität pro Jahr.

Die Bayerische Vermessungsverwaltung beteiligt sich an der OpenData-Initiative der Bayerischen Staatsregierung. Die Geodatenätze, die diesbezüglich auf der Homepage der Vermessungsverwaltung zum Download bereitgestellt werden, stehen unter einer Creative Commons Namensnennung 3.0 Lizenz²⁶. Entsprechend ist bei Nutzung der Daten eine Namensnennung der Bayerischen Vermessungsverwaltung als Rechteinhaberin vorzunehmen. Die Bayerische Vermessungsverwaltung ist weiterhin berechtigt, Informationen über Anwendungen und Dienste, die das OpenData-Angebot verwenden, zu veröffentlichen²⁷.

Eine Karte Bayerns zum Zwecke der kartographischen Darstellung der im Rahmen der Explorationsstudie ermittelten und analysierten vorhandenen Daten ist in Form des Amtlichen Digitalen Basis-Landschaftsmodells (ATKIS Basis-DLM) sowie in Form der Digitalen

²⁶ <http://www.ldbv.bayern.de/produkte/weitere/opendata.html>.

²⁷ <http://www.ldbv.bayern.de/produkte/weitere/opendata.html>.

Topographische Karten im OpenData-Angebot zum Download bereitgestellt. Das Basis-Landschaftsmodell beschreibt die topographischen Objekte der Landschaft im Vektorformat und stellt die Verwaltungsgebiete Bayerns (Gemeinden, Verwaltungsgemeinschaften, Landkreise, Regierungsbezirke) dar²⁸. Die Digitalen Topographischen Daten sind Rasterdaten, die einen hohen Informationsgehalt haben, insbesondere je nach Maßstab über Straßennamen und Einzelhausdarstellung (1:10 000; 1:25 000) bis hin zur Darstellung von Gewässern, Waldflächen, Grenzen und Siedlungsflächen (1:50 000; 1:100 000)²⁹.

Die Bayerische Vermessungsverwaltung verfügt jedoch über keine shape-files³⁰ bezüglich der Oberlandesgerichtsbezirksgrenzen und kann solche dementsprechend auch nicht bereitstellen. Diesbezüglich wurde auf das Geoportal Bayern des Bayerischen Landesamts für Digitalisierung, Breitband und Vermessung verwiesen, das die Möglichkeit bietet, nach vorhandenen Georessourcen innerhalb der Geodateninfrastruktur Bayern zu suchen³¹. Die Erhebung räumlicher Informationen bezüglich des Sitzes und des Zuständigkeitsbereiches der Gerichte fällt dabei in die Zuständigkeit des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz³²; insoweit könnten grundsätzlich Daten zu den Grenzen der OLG Bezirke bereitgestellt werden³³.

Im Rahmen der vorliegenden Explorationsstudie ist jedoch problematisch, dass für die kartographische Aufbereitung und geographische Zuordnung der Daten unter Einzeichnung der Oberlandesgerichtsbezirksgrenzen eine Kombination aus verschiedenen shape-files, die der bayerischen Landkarte (Bayerisches Vermessungsamt) und die shape-files der Grenzziehung der Oberlandesgerichtsbezirke (Bayerisches Staatsministerium der Justiz) nötig wird. Für diese Kombination von shape-files fehlen jedoch im Rahmen der Explorationsstudie sowohl die personellen Mittel, beispielsweise die eines Kartographen, der die Kombination unterschiedlicher shape-files beherrscht, wie auch die finanziellen Mittel, für eine entsprechende Software, wie beispielsweise ArcGIS von ESRI³⁴, die eine Kombination unterschiedlicher shape-files möglich macht. Somit ist im Rahmen der Explorationsstudie eine kartographische Aufbereitung der Daten zur graphischen Darstellung nicht möglich.

III) Das konkrete Vorgehen im Einzelnen

Die genannten Institutionen wurden beginnend mit denjenigen, deren ausdrückliche Zuständigkeiten im Bereich des Verbraucherrechts liegen und sodann unter Erweiterung

²⁸ <http://www.ldbv.bayern.de/produkte/atkis-basis-dlm.html>.

²⁹ <http://www.ldbv.bayern.de/produkte/topo/digi.html>.

³⁰ Shape-file ist ein Dateiformat, das nicht-topographische Geometriedaten und Sachdateninformationen für räumliche Merkmale speichert, um Geodaten darzustellen. Die geometrischen Informationen sind als shape gespeichert und umfassen den Datensatz der Vektordaten (<https://www.esri.com/library/whitepapers/pdfs/shapefile.pdf>). Diese sind im Rahmen der Studie notwendig, um die vorhandenen Daten geographisch den einzelnen Oberlandesgerichtsbezirken (beispielsweise im Rahmen einer Verwertung der Justizstatistiken) zuordnen zu können.

³¹ <http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/seiten/info>.

³² <http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/seiten/dienste>.

³³ <http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/anwendungen/details;jsessionid=D27E8E7E3BF93F4095C1CBF4B2DA320F?0&ret=dienste&anc=3594b6e6-dae7-4243-abb9-f3b084274585&resId=3594b6e6-dae7-4243-abb9-f3b084274585>.

³⁴ <https://www.esri.de/>; http://www.ldbv.bayern.de/file/pdf/2065/Arbeitshilfe_Geodaten_in_der_Praxis_gesamt.pdf.

dieses Zuständigkeitsfeldes kontaktiert. Entsprechend eines zuvor festgesetzten Ablaufplans³⁵ wurde durch dieses Vorgehen dem hier zu Grunde gelegten weiten Begriff der Verbraucherstreitigkeit Rechnung getragen³⁶. Dieses Vorgehen im Einzelnen wird im Folgenden ausführlich dokumentiert³⁷.

Im Folgenden werden auch Einzelheiten der Kommunikation mit den betreffenden Stellen berichtet. Die völlig individuellen Abläufe, die häufig erst durch (politische) Abstimmungsbedarfe zwischen verschiedenen Bundesländern respective Landeseinrichtungen strukturiert wurden, verdeutlichen bereits als solche einen erheblichen Standardisierungsbedarf auch für die Verfahren. Für die vorliegende Studie wurde ganz überwiegend zunächst fernmündlich die Zuständigkeitslage in den angefragten Institutionen abgeklärt, bevor dort schriftlich angefragt wurde. Dabei wurde stets auf den Verwendungszweck – die vorliegende Studie für das BMJV respective den Sachverständigenrat – verwiesen. Im Folgenden wird das Vorgehen im Rahmen der Exploration chronologisch dargestellt.

1. Für den Verbraucherschutz zuständige Landesministerien

In einem ersten Schritt wurden die für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien telefonisch kontaktiert. Bei Kontaktierung der telefonischen Servicestelle der Ministerien wurden wir regelmäßig in die jeweilige Abteilung für wirtschaftlichen Verbraucherschutz verwiesen unter Hinweis auf andere Zuständigkeiten im Bereich des Gesundheitsschutzes und im Bereich der Lebensmittelsicherheit.

Hier wurde das Vorhaben der Explorationsstudie bereits im Telefongespräch erörtert und um Unterstützung bei der Datensammlung bereit vorhandener Daten gebeten. Ein schriftliches Anschreiben, in welchem Vorhaben und Zweck der Studie konkretisiert dargestellt wird, wurde angekündigt und im Rahmen der Zuständigkeit die konkret zu kontaktierende Stelle festgestellt. Sodann wurde das schriftliche Anschreiben mit der Bitte um Unterstützung der zuständigen Stelle im Rahmen der Studie postalisch oder elektronisch versandt.

Im Anschreiben an die für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien wurde um Übermittlung der vorhandenen behördlichen Datenbestände im Bereich des Verbraucherrechts und zu Verbraucherstreitigkeiten gebeten³⁸. Diese Daten würden im Rahmen einer Explorationsstudie im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz gesammelt und gemeinsam mit bereits vorhandenem Datenmaterial zur statistischen Erfassung und Bewertung zusammengeführt, um dann einer Analyse und Interpretation mit den Methoden der empirischen Forschung unterzogen zu werden. Im Einzelnen wurden die Datenbestände in den Bereichen Verbraucherstreitigkeiten, Verbraucherhandeln, Verbraucherstimmung, Verbrauchervertrauen und Informationsverhalten von Verbrauchern erbeten. In der Sache wurden Daten aus den Bereichen der

³⁵ Siehe im Anhang II den Ablaufplan für die Erarbeitung der Explorationsstudie.

³⁶ Siehe unter II. 1.

³⁷ Die genannten Internetseiten sind – soweit nicht ausdrücklich anders mitgeteilt zuletzt am 18.03.2016 besucht worden.

³⁸ Siehe ein Beispiel-Anschreiben im Anhang II.

Finanzen/ Versicherungen, der Konsumgüter, der Telefon/ Internetnutzung, sowie aus den Verbraucherschutzfeldern Essen/ Trinken, Gesundheitsangaben/ Produktangaben, Energie/ Wohnen und Verkehr/ Freizeit angefragt. Ausdrücklich wurden die Adressaten darauf hingewiesen, dass auch die Mitteilung des Fehlens entsprechenden Datenmaterials eine wichtige Information für die Datenerhebung sei. Das Anschreiben wurde an die telefonisch erfragte zuständige Stelle zu Händen der diesbezüglich genannten Kontaktperson gesendet.

Insbesondere wurden die zuständigen Stellen des Landesministeriums Baden-Württembergs, des Staatsministeriums Bayerns und der Senatsverwaltung Berlins um die Bereitstellung der Rohdaten zu den Verbrauchermonitoren gebeten, die in diesen drei Ländern durchgeführt werden. Die Ministerien Bayerns und Baden-Württembergs koordinierten hierbei ihre Antwort uns gegenüber. Eine Vereinbarung über die Nutzung der Daten und ein förmlicher Antrag zur Bereitstellung der Daten wurden vom bayerischen Staatsministerium als Voraussetzung für die Bereitstellung genannt und Anfang März 2016 auch abgeschlossen. Die Senatsverwaltung Berlins stimmte der Bereitstellung der Daten zu und verwies hierfür an die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK).

2. Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Im Rahmen der Kontaktaufnahme mit der zuständigen Stelle des Ministeriums für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz Baden-Württembergs wurde auf das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.³⁹ und dessen Projekt des Online-Schlichters hingewiesen. Dies ist ein gemeinnütziger deutsch-französischer Verein, der zum Ziel hat, die Verbraucherrechte in Europa wahrzunehmen und zu fördern⁴⁰. Gefördert wird der Verein neben vielen weiteren Partnern durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, die Europäische Kommission sowie die für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerien Baden-Württembergs, Bayerns, Hessens, von Rheinland-Pfalz und die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin⁴¹. Unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. arbeiten mehrere Dienste, die miteinander eng verwoben sind. Im Einzelnen sind unter diesem Dach die Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich, die eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland, die Kontaktstelle für französische Verbraucher sowie der Online-Schlichter organisiert⁴². Die zuständige Stelle des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. wurde in Folge dessen kontaktiert und in einem elektronisch übersandten Anschreiben um die Bereitstellung von Daten insbesondere im Rahmen des Online-Schlichter-Projektes gebeten; der Online-Schlichter fungiert seit 2009 als freiwillige Schlichtungsstelle vor allem für online zwischen Verbrauchern und Unternehmen geschlossene Verträge⁴³.

³⁹ <http://www.cec-zev.eu/de/startseite/>.

⁴⁰ <http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/ziele-und-aufgaben/>.

⁴¹ <http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/partner/>.

⁴² <http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/ziele-und-aufgaben/>.

⁴³ <https://www.online-schlichter.de/ueber-uns/der-online-schlichter-ist-ein-projekt-des-zentrums-fuer-europaeischen-verbraucherschutz-ev>.

3. Bundesverband der Verbraucherzentralen, die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer

Weiterhin wurde im Rahmen der Kontaktaufnahme zu den Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer zunächst der Bundesverband der Verbraucherzentralen angesprochen. Im Rahmen eines Telefonats wurde ein Anschreiben angekündigt und im Speziellen die Daten der Beratungsstatistiken und solche zu Verbandsunterlassungsklagen angefordert. Hier wurde vereinbart, dass die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer gesondert um Unterstützung gebeten werden und zusätzlich eine bundesweite Koordination über den Bundesverband stattfinden wird. Sodann wurden die einzelnen Verbraucherzentralen telefonisch kontaktiert und das Anschreiben postalisch oder elektronisch versandt.

4. Daten auf Europäischer Ebene – Consumer Score Boards

In einem weiteren Schritt wurden Daten auf europäischer Ebene ermittelt. Auf europäischer Ebene werden im Rahmen der Consumer Score Boards Daten bezüglich der Verbrauchersituation in den Mitgliedsstaaten und der Integration in den Binnenmarkt aus Verbraucherperspektive (Consumer Conditions Score Boards) und die Leistungsfähigkeit von über 50 Verbrauchermärkten⁴⁴ in der Europäischen Union, Island und Norwegen anhand von Indikatoren wie der Vergleichbarkeit der Angebote, dem Vertrauen in die Einzelhändler, sowie Probleme, Beschwerden, Zufriedenheit, Wechselhäufigkeit und Wahl von Märkten (Consumer Markets Score Boards) erhoben⁴⁵. Die Hauptquellen der Daten sind im Rahmen des Consumer Market Score Boards europaweite Marktbeobachtungsstudien sowie Verbraucher- und Einzelhändler Befragungen (Consumer Conditions Score Board).

Zur Einbeziehung der Daten in die Studie wurde die im Rahmen des Consumer Score Boards zuständige Stelle des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in der Abteilung Handels- und Wirtschaftsrecht kontaktiert. Das BMJV verfügt diesbezüglich noch nicht über eigene Datenbestände. Diese werden bisher im Auftrag der Europäischen Kommission erhoben. In Zukunft sollen diese Daten im Rahmen des Marktwächterprojektes entsprechend der Empfehlung der Kommission zu Erhebung von Verbraucherbeschwerden erhoben und strukturiert werden⁴⁶. Jedoch wird – wegen der fehlenden Tiefe der Erhebungsvorschläge der Kommission – seitens des Bundesministeriums darüber nachgedacht, über die Empfehlung der Kommission hinaus im Rahmen des Marktwächterprojektes weitergehende Daten zu sammeln respective diese vertiefter zu strukturieren.

5. (Flash-) Eurobarometer

Im Rahmen der weiteren Recherche ergab sich, dass bisher die Hauptquellen des Consumer Conditions Scoreboards die Flash-Eurobarometer 359, 358 (2013), 331, 332 (2012), 330, 299

⁴⁴ Diese teilen sich in spezifisch festgelegte Märkte für Güter- und Dienstleistungen auf, die in den jeweiligen Ländern analysiert werden:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_2.pdf.

⁴⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm.

⁴⁶ Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen, ABIEU Nr. L 136 vom 2.6.2010.

(2011), 282 (2010), 278, 243 (2009) sind⁴⁷. Das Eurobarometer ist eine von der Europäischen Kommission in Auftrag gegebene Umfrage, die seit 1974 zweimal jährlich, einmal im Frühjahr und einmal im Herbst, in allen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union erhoben wird. Dabei wird von Anfang an ein identischer Fragebogen verwendet. Inhalt der Fragen des Eurobarometers sind Fragen zur Einstellung und Wahrnehmung der Bürger der EU zu den nationalen und europäischen Institutionen sowie zur allgemeinen politischen Situation und wirtschaftlichen Lage in den Mitgliedsländern⁴⁸.

Darüber hinaus gibt es Umfragedaten des sogenannten Flasheurobarometers, die – von der Europäischen Kommission seit 1978 in Auftrag gegeben – durch die TNS Infratest Sozialforschung GmbH und TNS Opinion & Sozial erhoben werden⁴⁹. Letzteres sind per Telefoninterview spezifischer Zielgruppen kurzfristig und einmalig auf Anfrage der Europäischen Kommission erhobene Fragen zu jeweils aktuellen Themen und Problembereichen, für die die Kommission schnelle Informationen benötigt⁵⁰.

Insbesondere sind im Bereich des Verbraucherrechtes und zu Verbraucherstreitigkeiten die Daten der Flash-Eurobarometer zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz Nr. 397 aus dem Jahr 2014⁵¹, 358 aus dem Jahr 2012⁵², 332 aus dem Jahr 2011⁵³ und 299/299a aus dem Jahr 2010⁵⁴ relevant. Diese erfassen insbesondere Angaben zu Verbraucherbeschwerden im Rahmen des grenzüberschreitenden Handels und – für die in Deutschland erhobenen Teile der Datensätze – innerhalb Deutschlands, die gegenüber den Anbietern selbst, gegenüber Verbraucherorganisationen, Schlichtungsstellen und vor Gericht vorgebracht werden.

Im Bereich des Reiserechts enthalten insbesondere die Flash-Eurobarometer über die Vorlieben der EU-Bürger im Tourismus Nr. 414 aus dem Jahre 2015⁵⁵ und Nr. 392 aus dem Jahre 2014⁵⁶ Daten zu Verbraucherbeschwerden und Verbraucherezufriedenheit (Die Vorgängerbefragungen Nr. 370, 334, 328, 291⁵⁷ enthalten bezüglich der Beschwerden keine Angaben, sondern behandeln lediglich den Bereich der Verbraucherezufriedenheit)⁵⁸.

6. GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften e.V.

Die Primärdaten der Eurobarometer auf Individualebene und die zugehörige Dokumentation werden von der Europäischen Kommission seit den 1970er Jahren für die

⁴⁷ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/survey_consumers_retailers/index_en.htm.

⁴⁸ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm sowie von Rüdiger Jacob; Andreas Heinz; Jean Philippe Décieux (2013), Umfrage. Einführung in die Methoden der Umfrageforschung, 3. Auflage, München, Oldenbourg).

⁴⁹ https://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/Kurzinfo_Eurobarometer.pdf;
http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm.

⁵⁰ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_en.htm.

⁵¹ https://open-data.europa.eu/de/data/dataset/S2031_397_ENG.

⁵² http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_en.pdf.

⁵³ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf.

⁵⁴ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_239_225_en.htm#229.

⁵⁵ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_414_en.pdf.

⁵⁶ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_239_225_en.htm#229.

⁵⁸ <http://www.gesis.org/eurobarometer-data-service/survey-series/flash-eb/study-overview/>.

sozialwissenschaftliche Forschung und Lehre in dem Datenarchiv des GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften zur Verfügung gestellt⁵⁹.

Das GESIS-Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften e.V. ist eine zentrale Infrastruktureinrichtung der deutschen Sozialwissenschaften und verfügt über mehrere Standorte. Durch das Datenarchiv für Sozialwissenschaften (DAS) wird Zugang zu Daten aus der Sozialforschung zu Forschungszwecken gewährt. Hier werden die Primärdaten für Sekundärauswertungen aufbereitet und nach Registrierung und unter Angabe des Verwendungszweckes online zum Download bereitgestellt⁶⁰. Diesbezüglich wurde das zuständige Data Archive for the Social Sciences (DAS) des GESIS-Leibniz Institut für Sozialwissenschaften telefonisch kontaktiert und auf elektronischem Wege das Anschreiben versendet. Hierbei wurden konkrete Hinweise auf Datenbestände erlangt und Kontakt zum allgemeinen Datenservice des GESIS-Instituts für Rückfragen bezüglich der nötigen technischen Voraussetzung zur Nutzung der Daten vermittelt.

Über die Daten der Flash-Eurobarometer hinaus konnten hierdurch insbesondere im – weit ausgelegten – Rahmen des Reiserechts weitere Datenbestände des GESIS-Instituts ermittelt werden. Diesbezüglich wurde ein Datenbestand aus dem DFG-Projekt "Mobilität und Verkehrsmittelwahl" aus den Jahren 1999 und 2000 festgestellt, der in den Untersuchungsgebieten Berlin Mitte, Berlin Friedrichshain, Berlin Tiergarten und Berlin Schöneberg, sowie Falkensee, Nauen und Neuruppin sowie Potsdam erhoben wurde⁶¹.

7. Justizstatistiken

Weiterhin wurde bezüglich vorhandener statistischer Daten im Bereich der Justiz zunächst das bayerische Staatsministerium der Justiz kontaktiert und um die Bereitstellung der Rohdaten der Justizstatistiken⁶² gebeten. Von dort wurden wir an die zuständige Stelle des Justizministeriums Nordrhein-Westfalens vermittelt mit dem Hinweis auf die gemeinsame Koordinierung der Justizstatistiken der Bundesländer im Ausschuss der Justizstatistik unter dem Vorsitz Nordrhein-Westfalens.

Die zuständige Stelle des Justizministeriums Nordrhein-Westfalens wurde kontaktiert. Es wurden schriftlich die konkreten Angaben zu den nötigen Daten im Rahmen der Justizstatistiken mitgeteilt. Im Einzelnen wurden die Rohdaten (2010 bis 2015) der Justizstatistiken aller Bundesländer auf der untersten Stufe der Datenerhebung (Ebene der Amtsgerichte) insbesondere zu Kaufsachen, Arzthaftungssachen, Reisevertragssachen, Miet/ Kredit/ Leasingssachen und Verbraucherinsolvenzverfahren angefragt.

Als Voraussetzung für die Bereitstellung der Daten wurden ein Forschungsplan⁶³ und eine Erklärung⁶⁴ zur Nutzung der Daten von den Justizverwaltungen der Länder angefordert. Diese wurden der zuständigen Stelle des Justizministeriums Nordrhein-Westfalens

⁵⁹ <http://www.gesis.org/eurobarometer-data-service/home/>.

⁶⁰ <https://dbk.gesis.org/dbksearch/index.asp?db=d>.

⁶¹ <https://dbk.gesis.org/dbksearch/sdesc2.asp?no=4203&search=mobilit%E4t%20und%20verkehrsmittelwahl&search2=&DB=d&tab=0&notabs=&nf=1&af=&ll=10>.

⁶² https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210137004.pdf?__blob=publicationFile.

⁶³ Siehe Anhang II.

⁶⁴ Siehe Anhang II.

elektronisch übersandt, die sodann die Koordination der Zustimmung der Landesjustizverwaltungen übernahm. Nach Zustimmung der Landesverwaltungen der Justiz übermittelte das für die Aufbereitung der Daten zuständige Landesamt für Statistik Niedersachsen eine Kostenaufstellung bezüglich der Aufbereitung der angefragten Datensätze für die Sekundärforschung.

8. Schlichtungsstellen und Ombudsleute

In einem weiteren Schritt wurden verschiedene Schlichtungsstellen und Ombudsleute angesprochen. Hier wurden insbesondere die bundesweit arbeitende Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)⁶⁵ und auf Länderebene die Ombudsstelle für den Nahverkehr Baden-Württemberg des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV) und des Verbandes Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e. V. (WBO)⁶⁶, die Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB)⁶⁷, die Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalens (snv)⁶⁸ und die Ombudsstelle Nahverkehr Bayern des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen e.V. (LBO)⁶⁹ im Bereich des Reiserechts und des öffentlichen Personenverkehrs kontaktiert. Hier wurde jeweils um die Bereitstellung vorhandener Daten im Bereich der Schlichtung im öffentlichen Personenverkehr gebeten.

Bezüglich vorhandener Daten im Bereich der Schlichtung bei Arzthaftungsfragen wurde die Bundesärztekammer angesprochen. Diese bereitet die Daten der Landesärztekammern, in deren Zuständigkeit zur Beurteilung ärztlichen Handelns Gutachterkommissionen und für Ausgleichsansprüche Schlichtungsstellen eingerichtet sind, zentral statistisch auf⁷⁰.

Ferner wurde die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen im Rahmen ihrer Tätigkeit als Schlichtungsstelle bei außergerichtlichen Streitbeilegungen von Verbraucherrechtsstreitigkeiten nach dem Kapitalanlagegesetzbuch kontaktiert⁷¹.

9. Juristische Datenbanken Beck-Online und juris

Zusätzlich wurden im Rahmen der Ermittlung verbraucherrechtlich relevanter Daten die juristische Fachdatenbanken Beck-Online.DIE DATENBANK und juris zur Recherche herangezogen.

Beck-Online.DIE DATENBANK ist eine juristische Datenbank des Verlages C. H. Beck, die im Jahre 2001 gegründet wurde⁷². Das Angebot von Beck-Online umfasst entsprechend der gebuchten Module⁷³ Dokumente aus allen Gebieten der Rechtswissenschaft und Rechtsprechung. So sind neben Gesetzestexten und Urteilen ein großes Angebot weiterer

⁶⁵ <https://soep-online.de/>.

⁶⁶ <https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-baden-wuerttemberg.aspx>.

⁶⁷ <http://www.nahverkehr-snub.de/>.

⁶⁸ <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>.

⁶⁹ <https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-bayern.aspx>.

⁷⁰ <http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/>.

⁷¹ http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/SchlichtungsstelleKA_GB/schlichtungsstelle_kagb_node.html.

⁷² https://beck-online.beck.de/rsw/upload/be6ck.net/WEB_BO_Kurz_2015_hoch.pdf.

⁷³ http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_bt&colors=&ocolors=&lett=f&tid=0&titel_id=1168.

grundlegender juristischer Standardwerke aus dem Verlag Beck, hierbei insbesondere Kommentare (z.B. Münchener Kommentar zum BGB), Handbücher sowie Zeitschriften (z.B. NJW, NVwZ) enthalten.

Die **juristische Datenbank juris**, gegründet als Abteilung des Bundesjustizministeriums 1984 und nach Überführung in eine GmbH in Bundesbesitz (1985) seit 2000 teilprivatisiert, stellt eine Sammlung von gerichtlichen Entscheidungen, Gesetzen und Kommentierungen sowie von juristischen Zeitschriften, Handbüchern und Kommentaren bereit.⁷⁴ Schwerpunkt der Datenbank liegt im Bereich der Rechtsprechung. So ist die Sammlung gerichtlicher Entscheidungen bis ins Jahr 1947 zurückreichend und umfasst mehr als eine Million Dokumente.⁷⁵

Im Rahmen der Recherche wurde hier der Versuch unternommen, durch die in den Datenbanken enthaltene Sammlung gerichtlicher Entscheidungen Daten zur Verbraucherstreitigkeiten zu erschließen. Die Ermittlung der verbraucherrechtlich relevanten Daten erfolgte durch Eingabe des Suchbegriffs „Verbraucher“ in die Suchmaske der Datenbank unter Einschränkung der Suche auf „Rechtsprechung“ und das jeweilig beispielhaft herangezogene Gericht (hier: „Bundesgerichtshof“, „Oberlandesgericht Nürnberg/Bamberg/München“).

IV) Befunde I: Datensammler – Datenarten – Dateneignung

Gegenüber der skeptischen Grunderwartung hat das Ausmaß der Befunde insgesamt überrascht. Zunächst erheben – insbesondere durch die Verbrauchermonitore – einige Landesministerien relativ breit Daten über Verbraucherrecht, Verbraucherstreitigkeiten und Verbraucherbeschwerden. Andererseits fällt auf, dass die vorhandenen Daten kaum einmal zusammengestellt und miteinander verbunden werden. Aus wissenschaftlicher Sicht noch schwerer wirkt die begrenzte Eignung der vorgefundenen Daten für weitergehende statistische Untersuchungen.

1. Welche Institutionen sammeln Daten?

Im Rahmen der Untersuchung wurde festgestellt, dass auf der Ebene der für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien in der Regel keine Daten im Bereich des Verbraucherrechts gesammelt werden. Hervorzuheben sind jedoch die Verbrauchermonitore der Länder Baden-Württemberg, Bayern und Berlin⁷⁶, die insoweit eine Lücke füllen, wenngleich Verbraucherstreitigkeiten und -beschwerden nur begrenzt Gegenstand der Erhebungen sind. Im Übrigen findet lediglich im Bereich der Gesundheit, der Lebensmittelüberwachung, des Eich- und Messwesens, der Produktsicherheit und des Arbeitsschutzes eine für Verbraucherfragen relevante Datenerhebung auf Ebene der verbraucherschützenden Landesministerien statt⁷⁷. Durch die Landesministerien der Justiz

⁷⁴ http://www.juris.de/jportal/nav/juris_2015/3unternehmen_2/ueber_juris/ueber_juris.jsp.

⁷⁵ https://www.juris.de/jportal/nav/juris_2015/unternehmen_2/ueber_juris/ueber_juris.jsp.

⁷⁶ Siehe hierzu insbesondere unter sub 3. a.

⁷⁷ Vgl.: *Mecklenburg-Vorpommern*: http://www.statistik-mv.de/cms2/STAM_prod/STAM/de/gb/index.jsp;
Sachsen-Anhalt: http://www.verbraucherschutz.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/LAV_Verbraucherschutz/service/publikationen/jahresberichte/jahresbericht2014lebensmittel.pdf, <http://www.verbraucherschutz.sachsen->

werden zudem jährlich Justizstatistiken geführt. Die Daten werden bundesweit einheitlich auf Länderebene erhoben und stehen unter der bundesweiten Koordination des Ausschusses der Justizstatistik⁷⁸. Einen spezifischen Verbraucherbezug weisen sie überwiegend nicht auf. Daten, die konkret das Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten betreffen, werden somit auf Landesebene bei den für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien in der Regel nicht erhoben. Insofern wurde von den zuständigen Stellen regelmäßig auf die Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer verwiesen, auf die seitens der Ministerien auch zurückgegriffen werde.

Für die politische Praxis regelmäßig besonders wichtig sind daher die Daten der Verbraucherzentralen. Die Verbraucherzentralen der 16 Bundesländer unter dem Dach des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. erheben Daten im Rahmen ihrer Beratungsstatistiken und zum kollektiven Rechtsschutz. Diese Praxis soll im Rahmen des Marktwächterkonzeptes ausgebaut und stärker standardisiert werden.⁷⁹

Auf europäischer Ebene werden im Rahmen des European Consumer Score Boards und dessen Hauptquelle, den (Flash-)Eurobarometern, im Auftrag der Europäischen Kommission Daten zum grenzüberschreitenden Verbraucherhandeln und zur Verbraucherzufriedenheit beispielsweise im Bereich des Tourismus erhoben⁸⁰.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. und dessen Projekt des "Online-Schlichters" sammeln Daten zu Beschwerden und deren Schlichtung bei Online-Verträgen, die zwischen Verbraucher und Unternehmer geschlossen werden⁸¹. Die Schlichtungsstellen des öffentlichen Personen- und Nahverkehrs⁸², die Schlichtungsstellen und Gutachterkommissionen der Landesärztekammern⁸³ sowie die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihrer Tätigkeit als Schlichtungsstellen⁸⁴ erheben in der Regel statistische Daten der eingereichten Anträge und abgeschlossenen Schlichtungsverfahren.

anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/LAV_Verbraucherschutz/service/publikationen/jahresberichte/gesamtjahresbericht2014.pdf; *Thüringen*: <http://www.thueringen.de/th7/tlv/arbeitschutz/>, <http://www.thueringen.de/th7/tlv/lmsicher/index.aspx>, <http://www.thueringen.de/th7/tlv/eichwesen/index.aspx>; Schleswig-Holstein: https://www.schleswig-holstein.de/DE/Fachinhalte/A/arbeitschutz/Downloads/arbeitschutz_Arbeitsschutzbericht2016.pdf?__blob=publicationFile&v=2; <http://www.schleswig-holstein.de/DE/Themen/P/produktsicherheit.html>; *Sachsen*: <http://www.eichamt.sachsen.de/285.htm>; <http://www.lua.sachsen.de/>, <http://www.arbeitschutz.sachsen.de/>; *Nordrhein-Westfalen*: <https://www.umwelt.nrw.de/verbraucherschutz-ernaehrung/wer-macht-was/wer-macht-was-amtliche-ueberwachung/>, www.verbraucherwarnungen.nrw.de, <http://www.ilm.nrw.de/pestrep/pestshow1.html>, http://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/01_Lebensmittel/06_mnkp_dokumente/lm_mnkp_Rahmenplan.pdf;jsessionid=C2CFF84BFF7919C3F0CE229442279D03.2_cid350?__blob=publicationFile&v=11, siehe auch Jahresbericht 2013 des Landes Nordrhein-Westfalens.

⁷⁸ Siehe unter III. 7. und sub 3 b.

⁷⁹ Siehe unter sub 3 c.

⁸⁰ Siehe unter III. 5. und sub 3. d.

⁸¹ Siehe unter III. 2. und sub 3. e.

⁸² Siehe unter III. 8. und sub 3. f. sowie die Tabelle zur Gegenüberstellung der Reisevertragssachen im Anhang I.

⁸³ http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Behandlungsfehlerstatistik.pdf.

⁸⁴ https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bericht/dl_be_schlichtungsstelle_taeigkeitsbericht_2014.pdf?__blob=publicationFile&v=1.

Eine für Wissenschaft und politische Praxis besonders wichtige Funktion erfüllt im Zusammenhang mit den Verbraucherdaten das Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften – Gesis. Dessen Datenbank enthält neben den Individualdaten der (Flash-)Eurobarometer Daten aus dem Bereich der sozialwissenschaftlichen Forschung, wie zum Beispiel aus dem DFG-Projekt „Mobilität und Verkehrsmittelwahl“ aus dem Jahr 1999/2000⁸⁵. Systematische Untersuchungen und Verknüpfungen dieser Daten finden bislang augenscheinlich kam statt.

2. Status quo - Welche Daten sind vorhanden und verfügbar?

Im Folgenden werden die Datenbestände der einzelnen Institutionen, die im Rahmen der Exploration ermittelt wurden, dargestellt. Hier wird zunächst auf die Datenbestände der Ministerien der Länder sowie der Verbraucherzentralen eingegangen. Weiterhin werden die auf europäischer Ebene ermittelten Datenbestände sowie solche zum grenzüberschreitenden Verbraucherhandeln beschrieben. Nach Darstellung der vorhandenen Daten der Schlichtungsstellen wird der Bestand von Daten im Rahmen der sozialwissenschaftlichen Forschung und des Datenarchives des Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften – Gesis erörtert.

a. Verbraucherschutzministerien der Länder – insbesondere Verbrauchermonitore

Auf der Ebene der für den Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien sind neben den sehr speziellen Datenbeständen aus den Bereichen der Gesundheit, der Lebensmittelüberwachung, des Eich- und Messwesens, der Produktsicherheit und des Arbeitsschutzes⁸⁶ in den Ländern Bayern⁸⁷, Baden-Württemberg⁸⁸ und Berlin⁸⁹ Daten im Rahmen der Befragung der Verbrauchermonitore vorhanden. Zum Zweck eines hohen Verbraucherschutzniveaus und zur Verbesserung und Anpassung der Verbraucherpolitik sollen die Verbrauchermonitore dieser Bundesländer eine hierfür förderliche Verbraucherverhaltensforschung darstellen und Erkenntnisse über die Wirkungen eingesetzter Schutzinstrumente ermitteln⁹⁰.

Die Verbrauchermonitore beinhalten eine Sammlung von Daten über Verbraucherverhalten über einen festgelegten Zeitraum, insbesondere die visuelle Aufbereitung durchgeführter Verbraucherbefragungen in Form von Diagrammen. Derzeit sind Verbrauchermonitore der Bundesländer Bayern, Baden-Württemberg und Berlin vorhanden. Die betreffenden Befragungen werden von der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK SE) im Auftrag des jeweiligen für Verbraucherschutz zuständigen Landesministeriums durchgeführt. Erstmalig

⁸⁵ Siehe unter III. 6. und sub 3. g.

⁸⁶ Siehe unter sub 2.

⁸⁷ <http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/index.htm>.

⁸⁸ [http://www.verbraucherportal-](http://www.verbraucherportal-bw.de/)

[bw.de/](http://www.verbraucherportal-bw.de/),Lde/Startseite/Forschung/Sueddeutscher+Verbrauchermonitor+2010+_+Gemeinsame+Studie+Baden_Wuerttembergs+mit+Bayern?QUERYSTRING=verbrauchermonitor, <http://www.verbraucherportal-bw.de/>,Lde/Startseite/Forschung/Verbrauchermonitor+Baden_Wuerttemberg+2013+_+Schwerpunktthema+_quot_Energie_quot_?QUERYSTRING=verbrauchermonitor, <http://www.verbraucherportal-bw.de/>,Lde/Startseite/Forschung/Sueddeutscher+Verbrauchermonitor+2012+_+Schwerpunktthema+_quot_Digitaler+Verbraucherschutz_quot_?QUERYSTRING=verbrauchermonitor, <http://www.verbraucherportal-bw.de/>,Lde/Startseite/Forschung/Verbrauchermonitor+Baden_Wuerttemberg+2015+_+Digitaler+Verbraucherschutz?QUERYSTRING=verbrauchermonitor.

⁸⁹ <https://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/aufgaben/wirtschaftlicher-verbraucherschutz/studien-zu-verbraucherverhalten/verbrauchermonitor-313233.php>.

⁹⁰ <http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/index.htm>.

wurde 2007 in Bayern ein Verbrauchermonitor in Auftrag gegeben. Ein Jahr später folgte Baden-Württemberg mit einer durch Infratest dimap durchgeführten Verbraucherumfrage, die 2009 nochmals durchgeführt wurde⁹¹. Im selben Jahr folgte der zweite „*Bayerische Verbrauchermonitor*“. Ebenfalls 2009 beauftragte das Bundesland Berlin die GfK SE erstmalig mit der Erstellung eines Verbrauchermonitors⁹². In den Jahren 2010, 2012 und 2013 gaben Bayern und Baden-Württemberg gemeinsam den „*Süddeutschen Verbrauchermonitor*“ bei der GfK SE in Auftrag. In diesem Rahmen erhielt jedes Bundesland einen auf sich bezogenen Studienteil. Berlin gab parallel dazu in denselben Jahren einen eigenen Verbrauchermonitor in Auftrag. Seit 2015 ist Berlin als weiterer Auftragsgeber eines gemeinsamen Verbrauchermonitors in Kooperation mit Bayern und Baden-Württemberg hinzugekommen. Auf eine geographische Angabe bei der Namensgebung wird nun verzichtet, unter Beibehaltung der Bezeichnung „*Verbrauchermonitor*“⁹³. Auch im aktuellen „*Verbrauchermonitor*“ hat jedes der Bundesländer einen eigenen Teil. Die Auftragserteilung der Länder an die GfK SE erfolgt jedoch gemeinsam, was sich vor allem auch im identischen Design und in der Aufteilung in gleiche Prüfungsbereiche widerspiegelt.⁹⁴

Im Einzelnen behandelt der gemeinsame Verbrauchermonitor aus dem Jahre 2015 die Verbraucherstimmung in Deutschland und im jeweiligen Bundesland, das Verbrauchervertrauen anhand des Verbrauchervertrauensindex, die einzelnen Handlungsfelder des Verbraucherschutzes und deren Bedeutung sowie das Informationsverhalten der Verbraucher⁹⁵. Als gemeinsamer Schwerpunkt der beteiligten Bundesländer wurde für 2015 das Thema Internet gewählt. Im Rahmen dieser thematischen Schwerpunktsetzung wird mit länderspezifischen Daten insbesondere auf die Internetnutzung – im Allgemeinen und über Mobilfunk –, die Sicherheit im Internet, den Onlinehandel sowie Internetanwendungen und Soziale Netzwerke eingegangen.

Die beteiligten Bundesländer Baden-Württemberg, Bayern und Berlin haben auf unsere Bitte hin der Bereitstellung der Rohdaten (Daten auf Individualebene) zugestimmt. Die zuständige Stelle der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin hat mit einem Schreiben der Bereitstellung der Datensätze zugestimmt und die Gesellschaft für Konsumforschung um Übermittlung der Daten an die Forschungsstelle für Verbraucherrecht gebeten. Das bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz und das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg gingen im Rahmen der Bereitstellung der genannten Daten koordiniert vor. So wurde bezüglich der Nutzung der bereitgestellten Daten der Verbrauchermonitore ein förmlicher Antrag der Forschungsstelle

⁹¹ http://www.verbraucherportal-bw.de/Lde/Startseite/Forschung/Verbraucher+und+Nachhaltigkeit+_+Umfrage+2009+zum+Nachhaltigen+Konsum.

⁹² <https://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/aufgaben/wirtschaftlicher-verbraucherschutz/studien-zu-verbraucherverhalten/verbrauchermonitor-313233.php>.

⁹³ <http://www.verbraucherportal-bw.de/site/pbs-bw-new/get/documents/MLR.Verbraucherportal/Dokumente/Dokumente%20pdfs/Verbraucherschutz/Verbrauchermonitor/Verbrauchermonitor%202015%20Baden-Wuerttemberg.pdf>, <https://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/aufgaben/wirtschaftlicher-verbraucherschutz/studien-zu-verbraucherverhalten/verbrauchermonitor-313233.php>, <http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/index.htm>.

⁹⁴ Der Grad der Aufarbeitung differiert freilich, so dass derzeit nur für den Freistaat Bayern verwertbare Daten ohne gesonderten Bedarf einer Aufarbeitung zur Verfügung stehen. Dazu im Folgenden.

⁹⁵ http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/doc/Verbrauchermonitor_2015_lang.pdf.

für Verbraucherrecht sowie eine Vereinbarung über die Nutzung der Daten benötigt. Diese Vereinbarung wurde vom bayerischen Staatsministerium ausgearbeitet und vorgeschlagen und nach kleineren Änderungen am 29. 02. 2016 geschlossen. Ein entsprechendes Vorgehen wäre für eine Bereitstellung der Daten des baden-württembergischen Verbrauchermonitors möglich, ist jedoch aus den sogleich dargestellten Gründen nicht erfolgt.

Grundsätzlich sind somit die Daten aller Verbrauchermonitore der drei Bundesländer nach Zustimmung der zuständigen ministerialen Stellen bei der Gesellschaft für Konsumforschung vorhanden und für Forschungszwecke verfügbar. Problematisch ist jedoch, dass nach Auskunft der Gesellschaft für Konsumforschung nahezu sämtliche Verbrauchermonitore aller drei Bundesländer augenblicklich nicht für die Sekundärforschung aufbereitet verfügbar sind. Hier fehlt es an einer vertraglichen Vereinbarung der Ministerien mit der Gesellschaft für Konsumforschung über eine mögliche gesonderte Auslieferung der Rohdaten. Entsprechend liegen die Rohdatensätze der Gesellschaft für Konsumforschung bisher nur für deren interne Analysen und Auswertungen vor. Für eine gesonderte Auslieferung der Rohdaten zu Sekundärforschungszwecken müssten die Datensätze erst gesondert aufbereitet werden. Das heißt unter anderem, dass Variablen gekennzeichnet werden (Labels) und Hilfs-/Berechnungsvariablen entfernt werden müssen, um Sekundärforschung zu ermöglichen. Dies erfordert einen erheblichen Aufwand und wird von der Gesellschaft für Konsumforschung pro Jahres-Datensatz der Verbrauchermonitore mit 350 Euro zzgl. MwSt beziffert. Somit fallen allein für die Verbrauchermonitore Berlins der letzten fünf Jahre kalkulierte Kosten in Höhe von 1 650 Euro zzgl. MwSt. an. Auch für die Aufbereitung der baden-württembergischen und bayerischen Verbrauchermonitore werden pro Jahres-Datensatz 350 Euro zzgl. MwSt. kalkuliert. Diese Kosten der Aufbereitung der Verbrauchermonitore der letzten fünf Jahre der drei Bundesländer sind mit den Mitteln der vorliegenden Explorationsstudie nicht abgedeckt. Eine nähere Analyse dieser Daten war somit im Rahmen dieser Studie auf Grund der Kostenkalkulation der Gesellschaft für Konsumforschung nicht möglich.

Lediglich der bayerische Verbrauchermonitor 2015 liegt bereits aufbereitet und für Sekundärforschung kostenfrei verfügbar bei der Gesellschaft für Konsumforschung vor. Über die Nutzung der Rohdaten des bayerischen Verbrauchermonitors 2015 zu Forschungszwecken im Rahmen der Explorationsstudie stellte die Forschungsstelle für Verbraucherrecht sodann einen förmlichen Antrag⁹⁶. Eine Vereinbarung⁹⁷ über die Nutzung der Daten wurde mit dem bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz ausgearbeitet und – wie erwähnt – am 29. 02. 2016 geschlossen. Die Daten trafen trotz zügiger Sachbehandlung aller Beteiligten erst am 29. 3. 2016 an der Forschungsstelle für Verbraucherrecht ein und konnten daher nicht mehr im Einzelnen ausgewertet werden.

Für mögliche künftige Projekte wurde von der Gesellschaft für Konsumforschung bei Anfrage aller vorhandener Daten der Verbrauchermonitore der drei Bundesländer eine etwas

⁹⁶ Siehe Anhang II.

⁹⁷ Siehe Anhang II.

kostengünstigere Aufbereitung angeboten, da die Aufbereitung vieler ähnlicher Datensätze sich effektiver und damit weniger kostenintensiv gestalten ließe.

b. Justizstatistiken

Auf der Ebene der Justizministerien der Länder finden sich die jährlich erhobenen Justizstatistiken der Landesjustizverwaltungen, die die erledigten gerichtlichen Verfahren auf Ebene der Amtsgerichte, der Landesgerichte (erstinstanzlich sowie als Berufungsinstanz) und auf Ebene der Oberlandesgerichte (Erhebungseinheit) enthalten. Sie sind jeweils den Ländern und Oberlandesgerichtsbezirken zugeordnet (räumliche Differenzierung).

Eine separate Aufführung von Verbraucherstreitigkeiten findet in den Justizstatistiken allerdings nicht statt. Aus der Zuordnung der Verfahren zu verschiedenen Sachgebieten lassen sich aber immerhin Kaufsachen, Reisevertragssachen, Leasing-, Miet- und Kreditsachen, Arzthaftungssachen und Verbraucherinsolvenzverfahren äußerst grob als Verbraucherstreitigkeiten einordnen. Auf der Ebene der Amtsgerichte sind bezüglich des jeweiligen Sachgebiets ergänzend zusätzliche Informationen, wie die Dauer des Verfahrens, die Art der Erledigung, der Prozesserfolg und die Kostentragung, die Form der Einleitung, die Verfahrensart sowie die anwaltliche Vertretung ablesbar⁹⁸. Soziodemographische Merkmale von Verbrauchern sind nicht enthalten. Hier zeigt sich der Zweck der Justizstatistiken: Diese sollen die Funktionalität und Arbeit der Gerichte mengenmäßig dokumentieren. Der Zweck der vorliegenden Studie, Daten zu ermitteln, die über Verbraucherhandeln und Verbraucherstreitigkeiten informieren und eine Betroffenheit hinsichtlich bestimmter Verbrauchermerkmale und Verbrauchergruppen darstellen, passt hierzu nicht. Die rein mengenmäßige Erfassung von erledigten Gerichtsverfahren kann keine Aussage über die Betroffenheit von Verbrauchern treffen.

Die Erhebung von statistischen Daten über den Geschäftsanfall bei den Gerichten erfolgt auf Grund der Justizstatistiken der Länder. Die Zuständigkeit für diese Statistiken fällt in den Zuständigkeitsbereich der Länder,⁹⁹ wobei die Landesjustizverwaltungen in einem gemeinsamen Ausschuss (Ausschuss für Justizstatistik)¹⁰⁰ über die Führung und Inhalte der Justizstatistiken entscheiden, so dass Verfahrenseinheiten einheitlich und vergleichbar erhoben werden. Im Ausschuss Justizstatistik vertreten sind neben den Justizministerien der Länder als Gäste das Bundesministerium der Justiz, das Statistische Bundesamt sowie die in den einzelnen Justizstatistiken für die Programmierung zuständigen Statistischen Ämter der Länder¹⁰¹.

Zur genaueren Analyse der Daten der Justizstatistiken und zur Beurteilung von deren Verwertbarkeit im Rahmen dieser Studie wurde die zuständige Stelle um die Bereitstellung der Rohdaten aller Bundesländer auf tiefster Stufe der Datenerhebung (Amtsgerichte), insbesondere zu Kaufsachen, Reisevertragssachen, Miet-, Kredit- und Leasingsachen, Arzthaftungssachen und Verbraucherinsolvenzverfahren der letzten fünf Jahre gebeten¹⁰².

⁹⁸ Siehe Anhang I – Tabelle zur Gegenüberstellung von Daten bei Arzthaftungssachen und Reisevertragssachen.

⁹⁹ Siehe oben III. 7.

¹⁰⁰ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210127004.pdf?__blob=publicationFile S. 5 Nr. 2.3 Nutzerkonsultation.

¹⁰¹ https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Justizstatistik/Justizstatistik_node.html.

¹⁰² Siehe unter III. 7.

Die Datenanfrage konnte zentral an das Ministerium der Justiz des Landes Nordrhein-Westfalen, das augenblicklich den Vorsitz des Ausschusses für Justizstatistik innehat, gerichtet werden. Im Rahmen des Ausschusses der Justizstatistik wurde sodann die Datensammlung der Landesjustizstatistiken koordiniert. Hier wurde der Bereitstellung der Rohdaten durch die Landesjustizverwaltungen im Rahmen der Explorationsstudie zugestimmt.

Bezüglich der Anfrage der Daten auf der untersten Stufe der Datenerhebung entsteht jedoch die Problematik, dass in einzelnen Amtsgerichten bisweilen nur ein Amtsrichter tätig ist und insofern durch die Angabe der Namen der Amtsgerichte die Arbeitsleistung des Amtsrichters anhand der Daten festgestellt werden könnte. Diese Problematik konnte jedoch – für den Zweck dieser Studie unproblematisch möglich – durch Schwärzung der Namen der Amtsgerichte unter weiterhin bestehender Erkennbarkeit der Zuordnung der einzelnen Verfahren zu Amtsgerichten eines Oberlandesgerichtsbezirks umgangen werden.

Somit sind im Bereich der Justizstatistiken Daten zu Verbraucherstreitigkeiten aller Bundesländer grundsätzlich verfügbar. Diese sind freilich nicht auf Verbraucherstreitigkeiten zugeschnitten. Zudem sind die vorhandenen Daten nicht für Sekundärforschungszwecke aufbereitet. Eine konkrete Kostenaufstellung des hierfür zuständigen Landesamtes für Statistik Niedersachsen für die Aufbereitung der Rohdaten der verbraucherrelevanten Sachgebiete (s.o.) traf bei der Forschungsstelle für Verbraucherrecht bisher noch nicht ein. Zuvor waren die Kosten für die entsprechenden Daten der letzten fünf Jahre fermündlich auf etwa 1000 Euro geschätzt worden. Diese Kosten sind von den für diese Studie zur Verfügung stehenden Mittel nicht gedeckt. Eine Analyse der Daten war somit im Rahmen dieses Projekts nicht möglich.

Die im Internet frei verfügbaren Daten der Justizstatistiken aus dem Jahre 2014¹⁰³ im Excelformat wurden – soweit möglich – in die konkrete Analyse der Datenbestände miteinbezogen¹⁰⁴. Auch wurden Überlegungen angestellt, welche Möglichkeiten der Analyse bei möglicher Nutzung der Rohdaten der Justizstatistiken entstünden¹⁰⁵.

c. Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen und Unterlassungsklagen

Da auf der Ebene der für den Verbraucherschutz zuständigen Ministerien der Länder in der Regel keine Datenbestände ermittelt werden konnten¹⁰⁶ und die Justizstatistiken über die nicht-vorhandene Kategoriebildung der "Verbraucherstreitigkeiten" hinaus angesichts fehlender Individualdeterminiertheit keine Aussagen zu Verbrauchergruppen und Verbrauchermerkmalen machen, wurden die Verbraucherzentralen der Länder sowie der Bundesverband der Verbraucherzentralen angesprochen. Die Anfrage im Rahmen der Explorationsstudie wurde sowohl an die Verbraucherzentrale Bundesverband als auch an die einzelnen Verbraucherzentralen in den 16 Bundesländern gerichtet. Die

¹⁰³<https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210137004.html>.

¹⁰⁴ Siehe unter VI.

¹⁰⁵ Siehe unter VIII. 2.

¹⁰⁶ Siehe unter sub 3. a.

Verbraucherzentralen der Länder und deren Dachorganisation die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) haben ihr Vorgehen zur Unterstützung der Studie koordiniert.

Im Rahmen der Tätigkeit der Verbraucherzentralen und des Bundesverbandes fallen Daten in mehreren Bereichen an. Sowohl im Fall individueller Beschwerde- und Beratungsanliegen von Verbrauchern, als auch bei Maßnahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung sind Daten bei den Verbraucherzentralen und dem Bundesverband vorhanden. Zum jetzigen Zeitpunkt ist eine Übermittlung von vorhandenen Datenbeständen – nach Auskunft des Verbraucherzentrale Bundesverbands – jedoch noch nicht möglich, da sich eine systematische statistische Erhebung und Auswertung im Bereich der Beschwerdedaten noch in der Aufbau- und Evaluierungsphase befindet¹⁰⁷. Im Zuge des Marktwächterprojektes wird eine solche nun verwirklicht werden.

Die Datenerhebung im Bereich der Verbraucherberatung wird sich an der Methodik der Beschwerdeklassifizierung¹⁰⁸ des Consumer Scoreboards der Europäischen Kommission orientieren¹⁰⁹. Hier wird nach Verbraucheranfragen- und Beschwerden differenziert und die Verbraucheranliegen in zwei Dimensionen, sowohl branchenspezifisch nach Waren und Dienstleistungen als auch nach der konkreten Art des Beschwerde-/Anfragetyps auf verschiedenen Ebenen konkretisierend zugeordnet. Im Bereich der kollektiven Rechtsdurchsetzung werden die Maßnahmen in einer gesonderten Falldatenbank dokumentiert. Hier ist die Auskunft über die Gegenstände und den Verfahrensstand laufender und abgeschlossener Rechtsdurchsetzungsmaßnahmen (Abmahnungen und Unterlassungserklärungen, Klagen, Musterfeststellungsverfahren) möglich. Die in der Datenbank vorliegenden Informationen sind jedoch vertraulich¹¹⁰. Ein Ortstermin bei dem Bundesverband Verbraucherzentrale zur Einsicht der vorhandenen Datenbestände wurde angeboten. Die Daten der Beratungsstatistiken sowie die im Bereich der kollektiven Rechtsdurchsetzung stehen daher im Rahmen dieser Studie nicht zur Verfügung.

d. **Daten auf europäischer Ebene – Consumer Score Boards sowie (Flash-)Eurobarometer**
Auf europäischer Ebene werden im Rahmen der Consumer Score Boards Daten bezüglich der Verbrauchersituation in den Mitgliedsstaaten und der Integration in den Binnenmarkt aus Verbraucherperspektive (Consumer Conditions Score Boards) und die Leistungsfähigkeit von über 50 Verbrauchermärkten¹¹¹ der Europäischen Union, Islands und Norwegens anhand von Indikatoren wie Vergleichbarkeit der Angebote, Vertrauen in die Einzelhändler,

¹⁰⁷ Siehe Schreiben von *Klaus Müller* (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.) vom 01.02.2016 im Anhang II.

¹⁰⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/data_consumer_complaints/index_en.htm

¹⁰⁹ Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen, ABIEU Nr. L 136 vom 2.6.2010. Dazu bereits oben II. b.

¹¹⁰ Siehe Schreiben von *Klaus Müller* (Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands e. V.) vom 01.02.2016 im Anhang II.

¹¹¹ Diese teilen sich in spezifisch festgelegte Märkte für Güter- und Dienstleistungen auf, die in den jeweiligen Ländern analysiert werden:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_2.pdf.

Probleme, Beschwerden, Zufriedenheit, Wechselhäufigkeit und Wahl von Märkten (Consumer Markets Score Boards) erhoben¹¹².

Bei der Kontaktaufnahme mit der für die Consumer Score Boards zuständigen Stelle des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in der Abteilung Handels- und Wirtschaftsrecht wurde erläutert, dass das BMJV diesbezüglich noch nicht über eigene Datenbestände verfüge. Diese werden bisher im Auftrag der Europäischen Kommission erhoben. In Zukunft sollen diese Daten im Rahmen des Marktwächterprojektes entsprechend der Empfehlung der Kommission zu Erhebung von Verbraucherbeschwerden¹¹³ erhoben und strukturiert werden. Jedoch wird wegen der fehlenden Tiefe der Empfehlung der Kommission darüber nachgedacht, über die Empfehlung der Kommission hinaus weitergehende Daten zusammen bzw. diese vertiefter zu strukturieren.

Im Rahmen der weiteren Recherche ergab sich, dass die bisherigen Hauptquellen des Consumer Conditions Scoreboards die Flash-Eurobarometer 359, 358 (2013), 331, 332 (2012), 330, 299 (2011), 282 (2010), 278, 243 (2009) sind¹¹⁴. Im Bereich des Verbraucherrechtes und zu Verbraucherstreitigkeiten sind vor allem die Daten der Flash-Eurobarometer zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz Nr. 397 aus dem Jahr 2014¹¹⁵, 358 aus dem Jahr 2012¹¹⁶, 332 aus dem Jahr 2011¹¹⁷ und 299/299a aus dem Jahr 2010¹¹⁸ relevant. Sie umfassen insbesondere Angaben zu Verbraucherbeschwerden im Rahmen des grenzüberschreitenden Handels und innerhalb Deutschlands gegenüber den Anbietern selbst, gegenüber Verbraucherorganisationen, Schlichtungsstellen und vor Gericht. Im Bereich des Reiserechts enthalten die Flash-Eurobarometer über die Vorlieben der EU-Bürger im Tourismus Nr. 414 aus dem Jahre 2015¹¹⁹ und Nr. 392 aus dem Jahre 2014¹²⁰ Daten zu Verbraucherbeschwerden und zur Verbraucherzufriedenheit. Die Vorgängerbefragungen Nr. 370, 334, 328, 291¹²¹ enthalten bezüglich der Beschwerden keine Angaben, behandeln lediglich den Bereich der Verbraucherzufriedenheit¹²².

Die Individualdatensätze der Flash-Eurobarometer sind – zu Sekundärforschungszwecken aufbereitet – in der Datenbank des Leibniz-Institutes für Sozialwissenschaften – Gesis¹²³ zum Download bereitgestellt. Nach einer kurzen Registrierung ist der Download der

¹¹² http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm.

¹¹³ Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen, ABIEU Nr. L 136 vom 2.6.2010. Dazu bereits oben II. b und sub 3. c.

¹¹⁴ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/survey_consumers_retailers/index_en.htm.

¹¹⁵ https://open-data.europa.eu/de/data/dataset/S2031_397_ENG.

¹¹⁶ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_en.pdf.

¹¹⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf.

¹¹⁸ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_239_225_en.htm#229.

¹¹⁹ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_414_en.pdf.

¹²⁰ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf.

¹²¹ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_239_225_en.htm#229.

¹²² <http://www.gesis.org/eurobarometer-data-service/survey-series/flash-eb/study-overview/>.

¹²³ Siehe unter III. 6.

aufbereiteten Individualdatensätze der Flash-Eurobarometer unproblematisch möglich. Diesbezüglich wurden im Telefonat mit dem zuständigen Data Archive for the Social Sciences (DAS) des GESIS- Leibniz Institut für Sozialwissenschaften und auf elektronischem Wege konkrete Hinweise auf Datenbestände gegeben und Kontakt zum allgemeinen Datenservice des GESIS-Instituts für Rückfragen bezüglich der nötigen technischen Voraussetzung zur Nutzung der Daten vermittelt. So konnten die Individualdaten der Flash-Eurobarometer aus den angesprochenen Untersuchungen über die Vorlieben der EU-Bürger im Tourismus und zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz per Download heruntergeladen und zur Analyse genutzt werden¹²⁴.

Die Flash-Eurobarometer enthalten auch Daten, die die soziodemographischen Merkmale der Verbraucher sowie eine Einordnung in Verbrauchergruppen möglich machen, wie beispielsweise das Alter, den Beruf, das Geschlecht, die regionale Zugehörigkeit des Verbrauchers (Großstadt- ländliche Gegend), die Anzahl der Personen im Haushalt sowie teilweise das Einkommen der Verbraucher¹²⁵. Problematisch ist jedoch im Fall von Umfragedaten wie der Flash-Eurobarometer die mögliche mangelnde Betroffenheit der befragten Verbraucher für die rechtstatsächliche Erfassung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten bzw. verbraucherrechtsrelevanter Tatbestände¹²⁶.

e. [Online-Schlichters des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.](#)

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. ist ein gemeinnütziger deutsch-französischer Verein, der zum Ziel hat, die Verbraucherrechte in Europa wahrzunehmen und zu fördern¹²⁷. Zu diesem Zweck wurde im Rahmen des "Online-Schlichter"-Projektes eine Schlichtungsstelle eingerichtet, die für online geschlossene Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmen aus den fördernden Bundesländern¹²⁸ zuständig ist. Die zuständige Stelle des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. wurde in Folge dessen kontaktiert und in einem elektronisch übersandten Anschreiben um die Bereitstellung von Daten insbesondere im Rahmen des Online-Schlichter-Projektes gebeten. Der „Online-Schlichter“ fungiert seit 2009 als Schlichtungsstelle im Rahmen von zwischen Verbrauchern und Unternehmen geschlossenen Verträgen, die online geschlossen wurden¹²⁹. Nach telefonischer Kontaktaufnahme und Zusendung des Anschreibens wurde die Bereitstellung der im Rahmen des "Online-Schlichter"-Projektes erhobenen Daten zugesichert. Diese enthielten die eingegangenen Beschwerden und Beschwerdegründe auf Individualebene. Die hierbei zusätzlich aufgeführten Produktgruppen, auf die sich die Beschwerde beziehe, seien nach dem COICOP-Verfahren (Classification of Individual Consumption by Purpose) klassifiziert¹³⁰. Bisher ist die Bereitstellung der Datensätze nicht erfolgt. Eine Einbeziehung

¹²⁴ Siehe unter III. 6.

¹²⁵ Siehe hierzu auch III. 5. und V.

¹²⁶ Hierzu unter sub 4. a.

¹²⁷ <http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/ziele-und-aufgaben/>.

¹²⁸ Siehe hierzu unter III. 2.

¹²⁹ <https://www.online-schlichter.de/ueber-uns/der-online-schlichter-ist-ein-projekt-des-zentrums-fuer-europaeischen-verbraucherschutz-ev> .

¹³⁰ http://www.online-schlichter.de/media/file/19.%20Sachbericht_Online-Schlichter_Internet_25.02.2014.pdf;
[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_\(COICOP\)/de](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_(COICOP)/de).

der Daten des "Online-Schlichters" im Rahmen der Analyse ist jedoch auf Grund der zu späten Zusendung nicht mehr im Rahmen der Explorationsstudie möglich.

f. **Datensätze der Schlichtungsstellen**

Die Daten der verschiedenen kontaktierten Schlichtungsstellen erwiesen sich als reichhaltig aber auch als sehr inhomogen. Den Anforderungen des VSBG und der zugehörigen künftigen Rechtsverordnung genügen sie bislang ebenso wenig wie der Empfehlung der Kommission von 2010. Zudem waren die verschiedenen Stellen mit der Übermittlung der Daten sehr zurückhaltend.

Die **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)** ist bundesweit für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden nach erfolgter Beschwerde bei dem Verkehrsunternehmen selbst zum Beispiel im Bereich Bahn, Bus, Flugzeug oder Schiff zuständig¹³¹. Auf Anfrage wurde von der zuständigen Stelle der Schlichtungsstelle söp eine Statistik der Schlichtungsfälle aus dem Jahr 2014 in graphisch aufbereiteter Form bereitgestellt. Angesichts personenbezogener Angaben in den Rohdaten konnten jedoch keine Datensätze auf Individualebene zur Verfügung gestellt werden. Die graphische Darstellung der Schlichtungsfälle 2014 enthält differenziert nach der Beförderungsart (Bus, Bahn, Schiff, Flugzeug) die Anzahl der Schlichtungsfälle, die jeweiligen Beschwerdegründe und die Schlichtungsquote im Jahr 2014¹³². Soziodemographische Merkmale der Verbraucher oder regionale Zugehörigkeiten, die die Bildung von Verbrauchergruppen oder eine Kombination der Datensätze ermöglichen können, sind nicht enthalten¹³³.

Die **Ombudsstelle für den Nahverkehr des Landes Baden-Württemberg** des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV) und des Verbandes Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e. V. (WBO)¹³⁴ hat ihre vorrangige Funktion in der Entgegennahme und Bearbeitung von Schlichtungsfällen zum ÖPNV in Baden-Württemberg. Hierbei werden Erstbeschwerden, sowie Fälle mit geographischer Zuordnung außerhalb Baden-Württembergs sowie Eisenbahn- oder Busfernverkehr nicht bearbeitet. Für solche Fälle wird auf die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr (söp) verwiesen. Eine Auswertung von Daten findet hierbei durch die Ombudsstelle nicht statt. In knapper Form wurden wenige Zahlen aus dem Jahr 2013 zum Eingang von Anträgen, der Anzahl der Schlichtungsfälle und dem hauptsächlichen Beschwerdegrund genannt¹³⁵. Eine Bereitstellung von Individualdatensätzen ist wegen des Personenbezugs der Daten nicht möglich.

Die **Ombudsstelle Nahverkehr Bayern** des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen e.V. (LBO)¹³⁶ führt

¹³¹ <https://soep-online.de/>.

¹³² Siehe die Tabelle zur Gegenüberstellung der Daten im Reiserecht im Anhang I.

¹³³ Genauer zur Problematik der univariaten Datensätze sowie ihre Bedeutung für die Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen unter sub 4. b.

¹³⁴ <https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-baden-wuerttemberg.aspx>.

¹³⁵ Jahr 2013 – 210 Fälle eingegangen, 50 Schlichtungsfälle, Beschwerdegrund zumeist das "Erhöhte Beförderungsentgelt"; Siehe auch hier die Tabelle zur Gegenüberstellung der Daten zum Reisevertragsrecht im Anhang I.

¹³⁶ <https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-bayern.aspx>.

keine Statistiken. Auf elektronischem Wege wurde mitgeteilt, dass aktuell rund 4-6 Fälle pro Monat bei der Ombudsstelle Bayern eingehen. Die Mehrzahl dieser Fälle des sogenannten Erhöhten Beförderungsentgelts, das heißt, die Fahrgäste wurden ohne einen zur Fahrt gültigen Fahrausweis angetroffen und mit € 60,- belegt. In der Regel würde in 95 % der Fälle eine gütliche Einigung erzielt werden.

Die **Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB)**¹³⁷ ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins "Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e.V." und erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht¹³⁸, der die Anzahl der Schlichtungsanträge, die Zulässigkeit der Anträge, die Anzahl der Kompromisse/Erfolge/abgelehnten Anträge und die jeweiligen Beschwerdegründe enthält. Sie ist zuständig für Beschwerden wegen Vorfällen innerhalb Niedersachsens und Bremens gegenüber Mitgliedern des Vereins "Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e.V.". Neben den Tätigkeitsberichten der Jahre 2011 bis 2014, die auf der Homepage der Schlichtungsstelle bereitgestellt werden, wurden die Zahlen des Tätigkeitsberichts 2015 bereits vorab auf elektronischem Wege mitgeteilt¹³⁹. Auch hier sind keine soziodemographischen Merkmale der Verbraucher enthalten¹⁴⁰.

Die **Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalens (snv)** ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V., dem die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen sowie Verkehrsunternehmen aus Nordrhein-Westfalen angehören. Zuständig ist die Schlichtungsstelle für Vorfälle im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs im Raum Nordrhein-Westfalen nach vorheriger Beschwerde bei dem betroffenen Verkehrsunternehmen¹⁴¹. Die Schlichtungsstelle erstellt einen Jahresbericht, der die Anzahl der eingegangenen Beschwerden, der (abgeschlossenen) Schlichtungsverfahren, den Erfolg der Schlichtungsverfahren und die Beschwerdegründe enthält¹⁴². Soziodemographische Merkmale der Verbraucher sind hier ebenfalls nicht enthalten¹⁴³.

Die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** veröffentlicht in ihrer Funktion als Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB)¹⁴⁴ die bei ihr erhobenen

¹³⁷ <http://www.nahverkehr-snub.de/>.

¹³⁸ <http://www.nahverkehr-snub.de/index.php?id=9#6>; Dieser entspreche bereits in diesem Jahr den Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der VSBInfoVO weitgehend und wird ab dem kommenden Jahr diesem absolut entsprechen

¹³⁹ Der Tätigkeitsbericht für 2015 wird in den kommenden Wochen auf der Website der Schlichtungsstelle SNUB veröffentlicht werden. 244 Schlichtungsanträge: Im Jahr 2015 ersuchten 244 Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe. 36 % dieser Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war. Für 18 % der Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind. Insgesamt führten 46 % der Anfragen zu Schlichtungsverfahren (112, im Vorjahr 114).

¹⁴⁰ Auch hier entsteht die Problematik der univariaten Datensätze sowie ihre Bedeutung für die Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen: siehe unter sub 4. b.

¹⁴¹ <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>.

¹⁴² Siehe die Tabelle zur Gegenüberstellung der Daten im Reisevertragsrecht sowie den Jahresbericht 2014 im Anhang I.

¹⁴³ Auch hier entsteht die Problematik der univariaten Datensätze sowie ihre Bedeutung für die Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen: siehe unter sub 4. b.

¹⁴⁴ http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/SchlichtungsstelleKAGB/schlichtungsstelle_kagb_node.html#doc5554306bodyText2.

Daten in ihrem jährlichen Tätigkeitsbericht¹⁴⁵. Darüber hinaus werden keine weiteren Daten erhoben. Der Tätigkeitsbericht erfasst die Eingänge der Schlichtungsstelle im jeweiligen Jahr, differenziert nach Anfragen und Beschwerden, der Zulässigkeit des Antrages, und der Anzahl der Schlichtungsvorschläge. Auch hier liegen univariante¹⁴⁶ Datensätze ohne soziodemographische Verbrauchermerkmale vor.

Bei den **Landesärztekammern** sind seit 1975 Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen eingerichtet, die als weisungsunabhängige Gremien bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Arzt und Patient objektiv klären, ob die gesundheitliche Komplikation auf einer haftungsbegründenden ärztlichen Behandlung beruht. Hierbei soll eine außergerichtliche Einigung zwischen Arzt und Patient erreicht werden¹⁴⁷. Die Bundesärztekammer führt diesbezüglich jährlich zentral eine Behandlungsfehlerstatistik, die die Beschwerden vor den Schlichtungsstellen der Landesärztekammern enthält¹⁴⁸. Diese Behandlungsfehlerstatistik führt die Anzahl der erledigten Anträge, differenziert nach der Anzahl der formalen Erledigungen und der Erledigung unter Verneinung des Behandlungsfehlers, des Risikoaufklärungsmangels sowie der Verneinung der Kausalität auf. Auch wird detailliert auf den Ort des Behandlungsfehlers (Praxis/Krankenhaus), die Schwere des Schadens, die Diagnose, in deren Rahmen der Behandlungsfehler stattfand, sowie die Art des Fehlers und den Fachbereich des Antragsgegners eingegangen¹⁴⁹. Soziodemographische Daten der Verbraucher sind nicht enthalten.

g. [Datenbank des Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften – Gesis](#)

Über die Daten der Flash-Eurobarometer finden sich in der Datenbank des Leibniz-Instituts für Sozialwissenschaften – Gesis weitere Datenbestände, die bei weiter Auslegung dem Reiserecht zugeordnet werden können¹⁵⁰. Insbesondere existiert ein Datenbestand aus dem DFG-Projekt "Mobilität und Verkehrsmittelwahl" aus den Jahren 1999 und 2000, der in den Untersuchungsgebieten Berlin Mitte, Berlin Friedrichshain, Berlin Tiergarten und Berlin Schöneberg, sowie Falkensee, Nauen und Neuruppin und Potsdam erhoben wurde¹⁵¹. Dieser enthält allgemeine Daten zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel im regional begrenzten Raum Berlin/Brandenburg sowie Angaben zu soziodemographischen Charakteristika der Studienteilnehmer (Beruf, Alter, Geschlecht, politische Einstellung, Mitgliedschaft in Umweltverbänden, etc.)¹⁵². Diese Datensätze konnten mittels Downloads über die Datenbank des Gesis-Instituts auf Individualdatensatzebene bezogen und sodann zur Analyse genutzt werden.

¹⁴⁵ http://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bericht/dl_be_schlichtungsstelle_taeigkeitsbericht_2014.pdf?__blob=publicationFile&v=1.

¹⁴⁶ Siehe hierzu unter sub 4. b.

¹⁴⁷ <http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/>.

¹⁴⁸ http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Behandlungsfehlerstatistik.pdf.

¹⁴⁹ Siehe im Anhang die Tabelle zur Gegenüberstellung von Arzthaftungssachen I.

¹⁵⁰ Hierzu bereits unter III. 6.

¹⁵¹ <https://dbk.gesis.org/dbksearch/sdesc2.asp?no=4203&search=mobilit%E4t%20und%20verkehrsmittelwahl&search2=&DB=d&tab=0&notabs=&nf=1&af=&ll=10>.

¹⁵² Siehe unter VI.

h. Juristische Datenbanken Beck-Online und juris

Im Rahmen der Suche nach verbraucherrechtlich relevanten Gerichtsentscheidungen unter Eingabe des Suchbegriffes „Verbraucher“ wurden in der **juristischen Fachdatenbank juris** insgesamt 134.768 Treffer erzielt, hierbei lagen 51.678 im Bereich der Rechtsprechung. Bei Einschränkung der Suche durch den Suchbegriff „Bundesgerichtshof“ wurden sodann 6.492 Treffer festgestellt, wovon 4.477 in den Bereich der Rechtsprechung fallen. 2.015 Treffer wurden als Publikationen in Zeitschriften aufgeführt. Bezüglich der Treffer aus dem Bereich der Rechtsprechung des BGHs werden zahlenmäßig zuordenbare Sachgebiete dargestellt. Innerhalb der Sachgebiete sind in der Regel zeitliche Bezugspunkte bis zum Jahre 1950 ablesbar.¹⁵³ Auch auf Ebene der Oberlandesgerichte (hier werden die bayerischen Oberlandesgerichte exemplarisch aufgeführt) ist selbiges möglich. Im Rahmen der "Rechtsprechung" des "Oberlandesgerichts Bamberg" wurden so 97 Treffer, die in Sachgebiete gegliedert und mit Bezugspunkten dargestellt werden, festgestellt. Die Suche bezüglich des Oberlandesgerichtes München unter dem Suchbegriff "Verbraucher" ergab 826 Treffer mit entsprechenden Differenzierungsmöglichkeiten. Auf Ebene des Oberlandesgerichts Nürnberg konnten entsprechend 178 Treffer verzeichnet werden.

Unter Eingabe des Suchbegriffes "Verbraucher" konnten in der **Beck-Online Datenbank** deutlich weniger differenzierte Ergebnisse als im Rahmen der Suche in der juris-Datenbank erzielt werden. Ergibt die Suche eine Trefferanzahl von über 1000 Suchtreffern, so ist keine exakte Zahlenangabe bezüglich der Treffer vorhanden. In Folge dessen werden bei Eingabe der Suchbegriffe "Rechtsprechung", "Verbraucher" und "Bundesgerichtshof" gefundene Treffer von ">10.000" angezeigt. Auch eine Differenzierung in einzelne Rechtsgebiete und zeitliche Bezugspunkte ist zumeist nicht möglich. Ferner werden beispielsweise im Bereich des Bürgerlichen Rechts ">5000" Treffer angezeigt. Erst bei einer Trefferanzahl von unter 1000 sind bestimmte Trefferzahlen ablesbar. Auf Ebene des Bundesgerichtshofes sind folglich keine aussagekräftigen Rechercheergebnisse erzielbar. Betrachtet man jedoch die Ebene der Oberlandesgerichte und damit Bereiche einer unter 1000 liegenden Trefferzahl, so sind hingegen bestimmte Zahlen ablesbar. Zwar werden für das Oberlandesgericht München ">1000" Treffer angezeigt, jedoch sind im Bereich des Bürgerlichen Rechts 796 Treffer feststellbar. Auch sind zeitliche Differenzierungen (z.B. 2011 bis heute – 427 Treffer) ablesbar, jedoch im Gegensatz zu den Möglichkeiten der juris Datenbank nicht einzelnen Sachgebieten zugeordnet aufgelistet. Auf Ebene des Oberlandesgerichts Bamberg sind 221 Treffer zu verzeichnen (2011 bis heute – 70). Weiterhin ergibt die Suche im Rahmen des Oberlandesgerichts Nürnberg 431 Treffer (2011 bis heute – 115).

Zusammenfassend lassen sich im Rahmen der Suche in der Datenbank juris aussagekräftigere und differenziertere Rechercheergebnisse erzielen. Hier sind auch im Bereich höherer Trefferzahlen konkrete Angaben ablesbar. Auch werden die Rechtsgebiete aufgeschlüsselt und mit dem jeweiligen zeitlichen Bezugspunkt dargestellt. Die Recherche in der Datenbank Beck-Online stellt sich als weitaus unzureichender dar. Jedoch steht trotz – jedenfalls im Rahmen der Datenbank juris – verfügbaren Datenmaterials aus juristischen Datenbanken die Aussagekraft und Verwertbarkeit dieser Daten in Frage. So sind die

¹⁵³ Für eine Darstellung siehe unten Anhang I 4.: Tabelle Daten zum Suchbegriff "Verbraucher", "Rechtsprechung", "Bundesgerichtshof" in der Datenbank juris.

juristischen Datenbanken schon ihrem Zweck nach nicht zur Analyse im Rahmen der vorliegenden Studie geeignet. Die juristischen Datenbanken ermöglichen insbesondere eine Recherche für Autoren juristischer Fachtexte und sind entsprechend ausgestaltet. In Folge dessen werden Urteile in unterschiedlichen Publikationsformen aufgeführt und auch Zitierungen der Urteile im Rahmen der Trefferanzahl mitberücksichtigt. Folglich ist die angezeigte Trefferanzahl durch Mehrfachanführungen verfälscht und für den Zweck einer zahlenmäßigen Analyse ungeeignet. Die fehlende Aussagekraft der gewonnenen Daten für den Zweck der vorliegenden Studie zeigt sich auch an den hohen Trefferzahlen bei der Suche nach Streitigkeiten vor dem Bundesgerichtshof, die die Treffer auf der Ebene der Oberlandesgerichte weit überschreiten. Hier werden die Mehrfachaufrufungen von Urteilen durch Berücksichtigung von Zitierungen und des gerichtlichen Instanzenweges sichtbar. Folglich werden die –sofern ermittelbaren – Daten im Rahmen der Datenbankrecherche in der vorliegenden Studie nicht vertieft behandelt.

3. Eignung der vorhandenen Daten zur Analyse

a. Die generelle Problematik von Umfragedaten für die rechtstatsächliche Erfassung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten bzw. verbraucherrechtsrelevanter Tatbestände

Die Eurobarometer und Flasheurobarometerdaten sind das Ergebnis von Telefonumfragen. Hier ist kritisch anzumerken, dass die Auffindbarkeit in öffentlichen Telefonverzeichnissen freiwillig ist und somit nicht zufällig über die Bevölkerung verteilt ist. Dies macht den Zufallsstichprobencharakter zunichte, welcher das entscheidende Kriterium für die Validität statistischer Schlüsse von Stichproben auf eine Grundgesamtheit darstellt. Des Weiteren ist ein grundlegendes Problem von Telefonbefragungen die simple Tatsache, dass der Angerufene den Hörer abheben muss. Dies impliziert, dass der Angerufene 1.) zu Hause ist bzw. verfügbar ist und 2.) willens ist, zu antworten. Dies impliziert ferner, dass zum Beispiel der erwerbstätige Teil der Bevölkerung eine wesentlich geringere Wahrscheinlichkeit hat, in der Stichprobe aufzutauchen. Diese „Stichprobenselektionsproblem“ ist somit ein weiterer Grund, die Repräsentativität von Umfragedaten im Allgemeinen anzuzweifeln. Hierbei gilt insbesondere auch zu beachten, dass ein einfaches Anrufen einer anderen Telefonnummer das Selektionsproblem nicht zu beheben vermag, da auch hier wiederum die Wahrscheinlichkeit höher ist, eine bestimmte Subgruppe der Bevölkerung (nicht Erwerbstätige, zum Beispiel Hausfrauen, Rentner, Studierende etc.) überproportional häufig anzutreffen.

b. Univariate versus multivariate Datensätze sowie ihre Bedeutung für die Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen

Generell ist zwischen univariaten und multivariaten Datensätzen zu unterscheiden.¹⁵⁴ Univariate Datensätze enthalten Informationen für ein einzelnes Merkmal (auch Variable genannt). Multivariate Datensätze enthalten mehrere Variablen gleichzeitig. Die Arten von Fragen, die mit diesen Datensätzen beantwortet werden können, sind unterschiedlich.

Univariate Datensätze können mithilfe der deskriptiven Statistik dargestellt werden. Typische Darstellungsformen sind Häufigkeitsdiagramme (zum Beispiel Balken- oder Tortendiagramm). Mit diesen Datensätzen können Aussagen über die (absolute und relative)

¹⁵⁴ Eine einführende Erläuterung dieser Thematik findet sich zum Beispiel in Fahrmeir et al. (2011).

Häufigkeit von bestimmten Ausprägungen von Variablen beantwortet werden. Beobachtet man die Variable in verschiedenen Zeitpunkten, so kann auch ihr Zeitverlauf dargestellt werden. Insofern die Variable auch mit einer Ortsangabe verbunden ist, kann die Variable zum Beispiel auch in einer geographischen Karte dargestellt werden, in der z. B. die Anzahl farblich dargestellt ist (tiefere Farbtöne entsprechen dann typischerweise größeren Fallzahlen). Als Beispiel für univariate Datensätzen können die in dieser Studie besprochenen Daten der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V. (söp) dienen. Anhand der Zahlen der söp kann man sich zum Beispiel einen Überblick darüber verschaffen, ob es zu einer Zu- oder Abnahme der Schlichtungsfälle über die Jahre gekommen ist. Hier wäre die Variable „Anzahl der Schlichtungsfälle“. Die Daten der söp kann man dann noch in verschiedene Transportkategorien (Flug, Bahn, sonstige) aufgliedern, jedoch ist der Datensatz im Grunde immer noch univariat: Es gibt nur Informationen zur Variable „Anzahl der Fälle“. Gleiches gilt für den Datensatz der Bundesärztekammer über die Anzahl der Behandlungsfehler in Deutschland. Auch hier gibt es Unterkategorien über die unterschiedlichen betroffenen medizinischen Fachgebiete, jedoch ist die tatsächliche Variable letztlich eine Fallanzahl. Selbst die Justizstatistik kann man als einen letztlich univariaten Datensatz ansehen: Die dort erhobenen erstinstanzlich abgeschlossenen Fälle sind zwar nach Unterkategorien aufgeschlüsselt und können Oberlandesgerichtsbezirken zugeordnet werden. Jedoch wird – in den öffentlich zugänglichen Daten – keine fundamental andere Variable gleichzeitig mit den Fallzahlen pro Unterkategorie und Gericht erfasst. Univariate Datensätze sind ein wertvolles Instrument zur Fokussierung auf Problemfelder. Zum Beispiel erlauben sie festzustellen, ob es eine besondere Häufung von Arztfehlern in bestimmten Medizingebieten gibt, oder ob bestimmte Oberlandesgerichte einen bestimmten Schwerpunkt auf bestimmte Fallarten haben. Sie haben somit eine dezidierte Berechtigung, da ihre Erhebung für Steuerungs- und Kontrollzwecke essentiell ist.

Allerdings besitzen univariate Datensätze eine gewichtige Einschränkung: Sie erlauben keine Untersuchung der Abhängigkeit zwischen Variablen. Zum Beispiel wäre es interessant, ob eine hohe Fallzahl in einem bestimmten Oberlandesgerichtsbezirk einhergeht mit einer höheren Bevölkerung in diesem Bezirk, um festzustellen, das betroffene OLG überproportional belastet ist. Hier ist also eine weitere Variable von Interesse, die Bevölkerungsanzahl im OLG-Bezirk. Oder es wäre interessant zu erfahren, ob z.B. mehr Behandlungsfehler in Privatkliniken als in gewöhnlichen Krankenhäuser passieren, oder ob sie in spezialisierten Krankenhäusern weniger auftreten. Hier wäre also eine Erhebung der einzelnen Fälle auf der Ebene der Kliniken notwendig. Auch könnte es interessieren, ob bestimmte soziodemographische Faktoren (Alter, Geschlecht) mit dem Auftreten eines bestimmten Behandlungsfehlers korrelieren.

Ganz allgemein betrachtet erlauben multivariate Datensätze, Zusammenhänge aufzudecken. Diese können dann in Kontingenztabellen dargestellt werden oder mithilfe von Streudiagrammen, Korrelationen und linearen Regressionen analysiert werden. Diese Korrelationen können wichtige Indizien für eine weitere Untersuchung eines bestimmten Zusammenhangs liefern. Unter bestimmten Annahmen (Ausschluss von Störgrößen, Klarheit des kausalen Ursache-Wirkungszusammenhangs, quasi-natürliches Experiment etc.) können solche Aussagen über die Korrelation zweier Variablen in Kausalaussagen („Immer wenn...“

dann...“-Aussagen) übertragen werden. Für politikberatende Tätigkeiten gewinnen in den letzten Jahren diese Kausalanalysen eine immer größere Bedeutung. Die Anforderungen an die Qualität der Daten sind jedoch gerade für solche Kausalanalysen außerordentlich hoch und bedürfen einer Abschätzung im jeweiligen Einzelfall bzw. der jeweiligen Forschungsfrage.

In der Gesamtschau der im Rahmen dieser Studie untersuchten Daten wird deutlich, dass zwar univariate Datensätze zum Thema „Verbraucherschutz“ zum Teil vorhanden sind, für die Analyse von Korrelationen oder gar Ursache-Wirkungszusammenhängen mittels multivariater statistischer Verfahren die Datenlage jedoch als verbesserungswürdig einzuschätzen ist. Insbesondere Fragestellungen, die auf die individuellen Determinanten verbraucherrechtlicher Tatbestände abzielen, sind mit dem zurzeit zur Verfügung stehenden Datenmaterial nicht oder nur unzureichend zu beantworten.

c. Grundsätzliches zur möglichen Verknüpfung von Datensätzen

Generell gilt, dass für eine Verknüpfung zweier Datensätze sichergestellt sein muss, dass die jeweils gleichen Beobachtungseinheiten verbunden werden. Dies lässt sich am Beispiel der Verkehrsnutzungsdaten im Rahmen des DFG-Projekts "Mobilität und Verkehrsmittelwahl" aus den Jahren 1999 und 2000¹⁵⁵ einfach erläutern: Die Stichprobe besteht aus verschiedenen Individuen aus verschiedenen Städten bzw. Stadtteilen aus den Bundesländern Berlin und Brandenburg. Um diesen Datensatz mit einem anderen zu verknüpfen, müssten wir sicherstellen, dass in beiden Datensätzen genau die gleichen Personen befragt worden sind. Da die tatsächliche Identität der befragten Personen aus Datenschutzgründen aber nicht auslesbar ist (Wir wissen weder Name noch genaue Adresse etc.), können wir schlechterdings diese Daten nicht mit einem anderen, hypothetischen Datensatz verknüpfen, selbst wenn dieser genau die gleichen Personen befragt hätte, es sei denn, dass die erhebende Stelle von vornherein eine anonymisierte aber eindeutige Nummer in beiden Datensätzen vergeben hätte (Beispiel: Herr Benedikt Heid, wohnhaft in Bayreuth, bekommt die Identifikationsnummer 27 in beiden Datensätzen). Offensichtlich scheidet im Allgemeinen eine „ex post“-Verknüpfung von Individualdaten zweier Datensätze aus, wenn sie nicht schon „ex ante“ von der erhebenden Stelle geplant war (und die betroffenen Individuen im Datensatz dieser Verknüpfung zugestimmt haben, soweit dies datenschutzrechtlich erforderlich ist).

Eine „ex post“-Verknüpfung ist im Falle der Verkehrsnutzungsdaten nur insofern möglich, als dass im Datensatz ersichtlich ist, in welchem Bundesland oder in welcher Stadt ein Individuum wohnhaft ist. Mit dieser Information ist es dann möglich, Datensätze, die Informationen über Bundesländer oder Städte enthalten, hinzuzufügen. Ein konkretes Beispiel: Anzahl der Schienenkilometer in verschiedenen Bundesländern. Wenn diese Zahlen hinzugefügt würden, wäre eine Analyse des Zusammenhangs von Verfügbarkeit von Bahninfrastruktur, gemessen in Schienenkilometern, und der Wahrscheinlichkeit, den ÖPNV zu nutzen, möglich. Jedoch ist auch hier eine Einschränkung nötig: Im konkreten Beispiel gibt es im Datensatz nur Individuen aus zwei Bundesländern. Dies bedeutet, dass für einen Querschnittsdatsatz (Beobachtungen der Individuen liegen nur für einen Zeitpunkt vor)

¹⁵⁵ Siehe unter III. 6 und sub. 3. g.

nur zwei Ausprägungen der Variable „Bahninfrastruktur“ im Datensatz vorliegen. Ganz allgemein ist es so, dass die Präzision statistischer Analysen von der Variation in den zugrundeliegenden Variablen abhängt. Die Variation ist die Streuung von Werten um ihren Mittelwert. Im vorliegenden Fall nimmt die Variable Bahninfrastruktur nur zwei unterschiedliche Werte an. Im Prinzip kann aber diese Variable verschiedenste Werte annehmen – und tut dies auch, wenn wir einen hinreichend großen Datensatz für alle Bundesländer (und mehrere Jahre) zur Verfügung hätten. Intuitiv wird schnell klar, dass zwei Werte von vielen potentiell möglichen Werten nur ein geringes Ausmaß an Variation darstellen. Da eine Querschnittsstudie Individuen auch nicht in verschiedenen Zeitpunkten misst, kann auch eine potentiell in den Daten vorhandene Variation der Werte über die Zeit (Schienenkilometer in verschiedenen Jahren) nicht verwendet werden.

Ein weiteres erwähnenswertes Charakteristikum der Verknüpfung von Datensätzen besteht in der technischen Durchführung derselben: Für eine erfolgreiche Verknüpfung benötigt man eine oder mehrere eindeutig identifizierende Variablen. Im gewählten Beispiel ist die Verknüpfung eindeutig über den Bundeslandnamen gegeben. Wären die Daten jährliche Paneldaten, d.h. für mehrere Jahre verfügbar, wäre neben dem Namen des Bundeslandes noch das jeweilige Jahr notwendig, um die Beobachtungen eindeutig einander zuzuordnen. Für die technische Umsetzung muss sichergestellt sein, dass in beiden Datensätzen die Bundesländer genau die gleichen Namen in der exakt gleichen Schreibweise haben. Falls dies nicht der Fall ist (zum Beispiel „Bayern“ in Datensatz 1 versus „Freistaat Bayern“ in Datensatz 2), so muss vor der Verknüpfung manuell der Name den jeweiligen Beobachtungen angeglichen werden. Ist dies bei maximal 16 Bundesländern kein wirkliches Problem, so wird dieses virulenter, d.h. arbeitsaufwändiger, wenn zum Beispiel Individualdaten von mehreren tausend Beobachtungen anhand von variierenden Firmennamen, Adressen o.Ä. verknüpft werden müssen.

d. Einschätzung der Kommissionsempfehlung

Die Kommissionsempfehlung zur Verwendung einer harmonisierten Methode zur Klassifizierung und Berichterstattung von Konsumentenbeschwerden und -anfragen ist nach unserer Auffassung nachdrücklich zu begrüßen und zu befürworten¹⁵⁶. Sie definiert eine klare Beobachtungseinheit (den einzelnen Beschwerde- bzw. Anfragefall), und empfiehlt die detaillierte Erhebung relevanter Charakteristika des jeweiligen Falles. Durch die Harmonisierung ist eine spätere Vergleichbarkeit und gemeinsame Analyse über europäische Länder hinweg möglich. Dies sieht die Empfehlung in Nr. 8 auch explizit vor. Außerdem erlaubt die Empfehlung die Erhebung weiterer Charakteristika (Nr. 5), soweit einzelne Länder dies wünschen. Dies ermöglicht eine ziel- und passgenaue Erhebung verbraucherrechtlich relevanter Daten. Darüber hinaus erlaubt die Kommissionsempfehlung auch die Erhebung soziodemographischer, anonymisierter Charakteristika unter Berücksichtigung der jeweils national geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften (siehe Nr. 9).

¹⁵⁶ Zu dieser Empfehlung bereits oben II. b. Zur künftigen Anwendung der Empfehlung im Rahmen des Marktwächterprojekts bei den Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen sowie der deutschen Datenerhebung im Rahmen der Consumer Score Boards siehe oben sub 3. c. und sub 3. d.

Der Fokus auf den einzelnen Beschwerde- bzw. Anfragefall erlaubt eine Analyse der Determinanten von Beschwerdehäufigkeiten über Industrien, Vertriebswege und Länder hinweg, und gibt somit Einblick in besonders verbraucherrechtlich relevante Bereiche. Sofern mit diesen Daten auch soziodemographische Charakteristika der Verbraucher erfasst werden, können auch die Wirkungen von diesen Determinanten untersucht werden. Diese zusätzliche Erhebung in Deutschland würden wir ausdrücklich begrüßen.

Zusammenfassend lässt sich zur Empfehlung der Kommission sagen, dass diese Art von Datensatz ein Datensatz wäre, der den Zielen dieser Explorationsstudie gerecht würde, und zwar mehr als alle anderen, die wir in dieser Studie besprochen werden. Die Übernahme der durch die Empfehlung begründeten Standards in das deutsche Recht, würde breite Untersuchungsmöglichkeiten eröffnen und zugleich die Vergleichbarkeit über die Mitgliedstaaten der EU respective des EWR sicherstellen.

V) Befunde II: Strukturierung der vorhandenen Daten

1) Allgemeine Daten zu Verbraucherstreitigkeiten

Sowohl die Flash-Eurobarometer über die Vorlieben der EU-Bürger im Tourismus und zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz¹⁵⁷ als auch sämtliche Verbrauchermonitore enthalten ganz allgemein Daten zum Verbrauchervertrauen und/oder zur Verbraucherzufriedenheit. Auch werden zukünftig Daten der Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen der Länder zu Verbraucherbeschwerden bereitgestellt und ausgewertet werden können.

Weitere allgemeine Daten finden sich zu Verbraucherstreitigkeiten im weiten Sinne in den Justizstatistiken, die jedoch nicht klar nach Verbraucherstreitigkeiten und anderen Verfahren differenzieren. Allein äußerst grobe Schätzungen an Hand der hierunter zu fassenden Daten zu erledigten Verfahren aus den Bereichen der Reisevertragssachen, Arzthaftungssachen, Kaufsachen, Verbraucherinsolvenzssachen, Kredit- und Leasingsachen erscheinen möglich. Ob dadurch sämtliche gerichtlichen Verbraucherstreitigkeiten erfasst werden, erscheint ebenfalls fraglich. Eine gewisse eigenständige Aussagekraft entfalten freilich die Justizstatistiken hinsichtlich Verbraucherinsolvenzen.

Weiterhin konnten allgemeine Daten zu Schlichtungsverfahren und Verbraucherbeschwerden ermittelt werden. So enthalten sowohl der süddeutsche Verbrauchermonitor 2012 (Kapitel: Rechtsdurchsetzung) als auch die Flash-Eurobarometer zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz¹⁵⁸ Daten zu Beschwerden, die auch den Beschwerdegrund und den Adressat der Beschwerde sowie das weitere Vorgehen vor einer Schlichtungsstelle oder vor Gericht beinhalten. Die Schlichtungsstellen des öffentlichen Personen- und Nahverkehrs sowie die der Landesärztekammern und der BaFin erheben – wie bereits erwähnt – Daten zu Beschwerden im Rahmen ihrer Tätigkeitsbereiche¹⁵⁹.

¹⁵⁷ Siehe unter III. 5. und IV. 2. a., d.

¹⁵⁸ Siehe unter III. 5. und IV. 2. a., d.

¹⁵⁹ Siehe oben III. 8. und IV. 2. f.

2) Sachgebiete und Branchen

Bezüglich der ermittelten vorhandenen Datenbestände, konnten solche aus den folgenden Sachgebieten festgestellt werden: Daten aus dem Bereich Reise und Verkehr, Daten bezüglich der Internetnutzung, Daten aus dem Bereich des (grenzüberschreitenden) Kaufs und des E-Commerce, der Arzthaftung und schließlich Daten zu Finanzdienstleistungen einschließlich Kredit- und Leasingsachen.

Im Bereich **Reise und Verkehr** wurden in besonderem Ausmaß Datenbestände ermittelt. Solche finden sich in den Justizstatistiken zu Reisevertragssachen, den Daten der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) sowie der Schlichtungsstellen und Ombudstellen des Nahverkehrs auf Länderebene¹⁶⁰, den Daten der Flash-Eurobarometer über die Vorlieben der EU-Bürger im Tourismus Nr. 414 aus dem Jahre 2015¹⁶¹ und Nr. 392 aus dem Jahre 2014¹⁶² sowie in den Daten zu Verbraucherbeschwerden und Verbraucherezufriedenheit, des DFG-Projektes "Mobilität und Verkehrsmittelwahl" 1999/2000¹⁶³. Auch wenn die Verknüpfung der Daten mit statistischen Mitteln kaum möglich ist, erschiene eine übergreifende Auswertung lohnend.

Im Rahmen des süddeutschen Verbrauchermonitors 2012 sowie des Verbrauchermonitors 2015 wurden Daten zur **Internetnutzung** und Verbraucherverhalten im Internet festgestellt. Auch der süddeutsche Verbrauchermonitor 2010 sowie die Verbrauchermonitore Berlins 2010 und 2013 behandeln den Schwerpunkt Telefon und Internet. Insbesondere wurde dort auf den Bereich des E-Commerce und der Datensicherheit im Internet eingegangen. Der Datenbestand des „Online-Schlichter“-Projektes des Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. beinhaltet Daten zu Verbraucherbeschwerden bezüglich solcher Verträge, die online geschlossen wurden. Zudem beinhalten die Flash-Eurobarometer zum Verbraucherhandeln beim grenzüberschreitenden Handel Daten zum – mit dem Fokus auf grenzüberschreitend geschlossene Verträge – Verbrauchervertrauen im E-Commerce.

Bezüglich **Arzthaftungssachen** sind Daten im Bereich der Justizstatistiken sowie solche im Rahmen der statistischen Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen der Landesärztekammer vorhanden. Auch der Verbrauchermonitor Berlins aus dem Jahre 2010 behandelt die Schwerpunkte Gesundheitswesen und Patientenrechte sowie das Informationsverhalten der Verbraucher im Bereich der Gesundheit.

Die Justizstatistiken beinhalten Daten zu „**Kaufsachen**“, ohne dass dieser Begriff mit der juristischen Terminologie abgeglichen wäre.¹⁶⁴ Darüber hinaus konnten Daten der Flash-

¹⁶⁰ Im Einzelnen: Ombudsstelle für den Nahverkehr Baden-Württemberg des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV) und des Verbandes Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e. V. (WBO), die Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB), die Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalens (snv) und die Ombudsstelle Nahverkehr Bayern des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen e.V. (LBO).

¹⁶¹ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_414_en.pdf.

¹⁶² http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf.

¹⁶³ Siehe unter III. 6. und IV. 2. g.

¹⁶⁴ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210137004.pdf?__blob=publicationFile – Erläuterungen: Hierunter sind Streitigkeiten zu erfassen, die den Kauf von körperlichen Gegenständen (Sachen), Rechten und sonstigen Gegenständen (zum Beispiel Strom, Gas, Wasser und Fernwärme, Wertpapiere, Praxen freier Berufe, Unternehmen) betreffen (§§ 433, 453 BGB).

Eurobarometer zum Verbraucherhandeln bei grenzüberschreitendem Handel und Verbraucherschutz Nr. 397 aus dem Jahr 2014 , 358 aus dem Jahr 2012 , 332 aus dem Jahr 2011 und 299/299a aus dem Jahr 2010 ermittelt werden. Auch der "Online-Schlichter" des europäischen Zentrums Verbraucherschutz e.V. enthält Daten zum grenzüberschreitenden Handeln von Verbrauchern. Der süddeutsche Verbrauchermonitor 2012 geht insbesondere auf Fragen zum E-Commerce ein.

Im Bereich der **Finanzdienstleistungen** fallen bei der BaFin in ihrer Tätigkeit als Schlichtungsstelle Daten zu Anfragen und Beschwerden an, die im jährlichen Tätigkeitsbericht enthalten sind. Auch der süddeutsche Verbrauchermonitor 2012 enthält Daten im Finanzbereich, so zum Beispiel zur Riesterrente und zur Honorarberatung im Bereich der Finanzen. Die Justizstatistiken beinhalten weiterhin Daten zu den erledigten Verfahren im Bereich der Kredit- und Leasingsachen sowie zu Verbraucherinsolvenzachen.

Sowohl der baden-württembergische als auch der bayerische Verbrauchermonitor aus dem Jahre 2013 als auch der Verbrauchermonitor Berlins 2012 behandeln Fragen der Energieeffizienz und zum Energie-Sparen.

3) Soziodemographische Merkmale

Soziodemographische Merkmale der Verbraucher sind lediglich im Rahmen der Befragungen, der Flash-Eurobarometer, der Verbrauchermonitore sowie des DFG-Projektes "Mobilität und Verkehrsmittelwahl" 1999/2000 feststellbar. So wird neben der Anzahl der Personen im Haushalt des Befragten auch Alter, Geschlecht, Schulabschluss, Beruf und – vereinzelt – das Einkommen der Teilnehmer der genannten¹⁶⁵ Flash-Eurobarometer erfragt. Auch die Befragten der Verbrauchermonitore werden um Angaben zu Geschlecht, Alter, dem höchsten Schulabschluss, Einkommen, Beruf und der Anzahl der Personen im Haushalt gebeten. Im Bereich der Erhebung von Beschwerden verhindern persönliche Angaben die Bereitstellung der Daten zu Forschungszwecken – so bei den Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen und den Statistiken der Schlichtungsstellen – oder sind nicht enthalten¹⁶⁶.

4) Rolle der Verbraucher

Die Verbrauchermonitore, die unter anderem die Berechnung eines Verbrauchervertrauensindex beinhalten und die Flash-Eurobarometer aus dem Bereich des Tourismus sowie des grenzüberschreitenden Verbraucherhandelns erheben Daten zum Verbrauchervertrauen sowie zur Verbraucherzufriedenheit. Diese beinhalten insbesondere Daten zur Verbraucherzufriedenheit bei Beschwerden und deren Behandlung bei den Unternehmen selbst, bei Verbraucherorganisationen, bei Schlichtungsstellen und vor Gericht. Daten, welche auf die im politischen Raum teilweise postulierten Verbraucherbilder des vertrauenden, des verletzlichen und des verantwortungsvollen Verbrauchers finden sich

¹⁶⁵ Siehe oben III. 5. und IV. 2. d.

¹⁶⁶ Wie zum Beispiel bei den Justizstatistiken, siehe unter V. 7.

nicht. Das verwundert nicht, sollten diese Modellbildungen die für empirische Untersuchungen erforderlichen Vereinfachungen doch erst ermöglichen¹⁶⁷.

5) Verbrauchergruppen

Die Bildung von Verbrauchergruppen, insbesondere im Bereich der Verbraucherstreitigkeiten und Beschwerden stellt sich als äußerst schwierig dar. Die ermittelten Daten zu Verbraucherstreitigkeiten im weiten Sinne (Daten der Schlichtungsstellen, Justizstatistiken) enthalten keine soziodemographischen oder regionalen Merkmale der Verbraucher, die eine solche Differenzierung gestatten würden. Diejenigen Befragungen, die teilweise solche enthalten (s.o. sub 3), könnten gegebenenfalls eine Bildung von Verbrauchergruppen möglich machen. Das gilt insbesondere für den süddeutschen Verbrauchermonitor 2012, der Daten zur Rechtsdurchsetzung (Verbraucherbeschwerden und gerichtliches Vorgehen) sowie beispielsweise Daten zum Einkommen der Befragten enthält. Hier könnte gegebenenfalls eine Korrelation Einkommen – Art der Beschwerde vorgenommen werden. Jedoch entsteht hier die generelle Problematik bei der Nutzung von Umfragedaten für die rechtstatsächliche Erfassung verbraucherrechtsrelevanter Tatsachen¹⁶⁸.

Aus Zeit- und Kostengründen konnten im Rahmen dieser Studie die Rohdaten des genannten Verbrauchermonitors nicht zur Analyse hinzugezogen werden, da diese zunächst einer kostenintensiven Aufbereitung (350 Euro) zur Verwertbarkeit in der Sekundärforschung hätten unterzogen werden müssen.

6) Regionalität

Regionale Zuordnungsmöglichkeiten der Verbraucher ergeben sich lediglich im Rahmen der Befragung der genannten Flash-Eurobarometer zu grenzüberschreitendem Verbraucherhandeln und zu Vorlieben im Bereich des Tourismus. Hier wurde die regionale Zugehörigkeit der Verbraucher zum ländlichen Raum oder zu Großstadtgebieten erfragt.

7) Verbraucherstreitigkeiten

a) Verfahrenseinleitender Akteur

Über die Person, welche die Verbraucherstreitigkeit anstrengt, geben die vorhandenen Datenbestände regelmäßig keinen Aufschluss, soweit nicht – wie in vielen Fällen der Schlichtung oder bei Unterlassungsklagen – der Antragsteller bereits aufgrund der Verfahrensart bestimmt ist. So wird etwa bei den verschiedenen Befragungen (Verbrauchermonitor und Flash-Eurobarometer) nurnach der Erhebung von Beschwerden durch den Verbraucher gefragt. Die vorhandenen Justizstatistiken enthalten lediglich und nur auf Amtsgerichtsebene Angaben zur Kostentragung und anwaltlichen Vertretung von Kläger und Klagegegner.¹⁶⁹ Daten zur Person und Verbrauchereigenschaft des Klägers werden hier nicht erhoben. Die Daten der Schlichtungsstellen und Ombudsleute dokumentieren lediglich die Beschwerdeeingänge ohne Personenbezug, was freilich nach

¹⁶⁷ Zu Funktion und Bedeutung von Verbraucherleitbildern nunmehr ausführlich *Schmidt-Kessel/Germelmann* (Hrsg.), *Verbraucherleitbilder – Zwecke, Wirkweisen und Maßstäbe*, Jena 2016.

¹⁶⁸ Genauer oben IV. 3. a.

¹⁶⁹ Über die aus Zeit- und Kostengründen nicht angeforderten Rohdaten lässt sich diesbezüglich keine Aussage treffen.

der künftigen Rechtslage vermutlich nicht mehr zulässig sein wird. Vor allem die – vorerst nicht bereitgestellten – Daten der kollektiven Rechtsdurchsetzung der Verbraucherzentralen könnten diesbezüglich Informationen liefern.

b) Angerufene Institutionen

Die vom Verbraucher angerufene Institution ergibt sich bei einer Reihe von Datensätzen bereits aus deren Ursprung, was freilich keinen Aufschluss darüber gibt, wie sich Streitigkeiten, Beschwerden und Anfragen auf die verschiedenen Institutionen verteilen.

Eine Gegenüberstellung der vorhandenen Daten zu Verbraucherstreitigkeiten nach Institutionen erscheint – unter Einschränkungen – jedoch für den Bereich des Reisevertragsrechts und der Arzthaftungssachen möglich¹⁷⁰. Für diese Bereiche können gewisse – eingeschränkte – Aussagen dazu getroffen werden, vor welchen Institutionen Verbraucherstreitigkeiten ausgetragen werden. Hier ist bezüglich des ermittelten vorhandenen Datenbestands eine Gegenüberstellung der Beschwerdefälle vor Schlichtungsstellen und der erledigten Verfahren vor Gericht aus dem Jahr 2014 möglich. Die Fachserie 10 Reihe 2.1, Justizstatistik zu Zivilsachen aus dem Jahre 2014¹⁷¹ enthält – den Bundesländern und Oberlandesgerichtsbezirken zugeordnet – erledigte Arzthaftungssachen und Reisevertragssachen der Amtsgerichte, der Landgerichte als erster Instanz und als Berufungsinstanz sowie der Oberlandesgerichte als Berufungsgerichte. So ist eine Differenzierung auf Ebene der Bundesländer möglich. Auf der Ebene der Amtsgerichte erlauben die Daten zusätzlich eine Differenzierung nach der Art der Erledigung, der Verfahrensart, der Einleitungsform, der anwaltlichen Vertretung, des Prozesserfolges sowie der Dauer des Verfahrens feststellbar. So kann die Anzahl der erledigten Verfahren pro Jahr für einzelne Bundesländer, OLG-Bezirke sowie für das gesamte Bundesgebiet abgelesen werden.

Zur Gegenüberstellung dieser Daten mit den Schlichtungsverfahren pro Jahr kann beispielsweise die gemeinsame statistische Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen für das Statistikjahr 2014 der Landesärztekammern¹⁷² herangezogen werden. Hier werden neben 12 053 gestellten Anträgen auf Schlichtung 11 787 erledigte Anträge 2014 aufgeführt. Auch sind die Gründe der Erledigung, die Art der Behandlungsfehler und deren Ort (Praxis – Krankenhaus) sowie die Schwere des Schadens, der Fachbereich des Arztes und die Ursprungs- Diagnose aufgeführt. Hier ist es möglich die Gesamtheit der bundesweit erledigten Anträge der Schlichtungsstellen und Gutachterkommissionen der Landesärztekammern 2014 – 11 787 – und die Gesamtheit der erledigten gerichtlichen Verfahren im Bereich der Arzthaftungssachen 2014 – 13 311 – gegenüberzustellen.

Im Bereich der Reisevertragssachen stellt sich dies etwas schwieriger dar, da neben der bundesweit zuständigen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)

¹⁷⁰ Siehe Anhang I: Tabelle Gegenüberstellung der Daten im Reisevertragsrecht und zu Arzthaftungssachen.

¹⁷¹ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210147004.pdf?__blob=publicationFile.

¹⁷² http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Behandlungsfehlerstatistik.pdf.

weitere Schlichtungsstellen für den Nahverkehr auf Länderebene agieren¹⁷³. Hierbei haben die Ombudsstellen für den Nahverkehr Bayerns¹⁷⁴ und Baden-Württembergs¹⁷⁵ keine Daten bereitstellen können und lediglich Eckdaten genannt, die eine – äußerst grobe – Schätzung ermöglichen. Die Schlichtungsstellen Bremens und Niedersachsens sowie Nordrhein-Westfalens konnten ausführlichere Daten bereitstellen. So konnte auf Bundesebene die Anzahl der Gesamtheit der erledigten gerichtlichen Verfahren 2014 zu Reisevertragssachen von 32 663 der – in Folge der groben Schätzung der Daten der Schlichtungsstellen des Nahverkehrs Bayerns und Baden-Württembergs – Anzahl von 8494 im Bundesgebiet 2014 gegenübergestellt werden. Auch ein Vergleich der Daten der Bundesländer, deren Gebiet in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstellen für den Nahverkehr fällt, ist mittels grober Schätzung möglich. So stehen in Nordrhein-Westfalen im Bereich der Reiseverfahren 4514 erledigte gerichtliche Verfahren neben 200 im Jahr 2014 abgeschlossenen Beschwerden vor der Schlichtungsstelle für den Nahverkehr. In den Ländern Niedersachsen und Bremen sind eben diese mit 2895 (gerichtliches Verfahren – Reisevertragssachen) und 114 abgeschlossene Schlichtungsverfahren im Nahverkehr beziffert. In Bayern und Baden-Württemberg ist lediglich eine grobe Schätzung von ca. 60 (Bayern) und ca. 50 (Baden-Württemberg) abgeschlossenen Schlichtungsverfahren im Nahverkehr möglich. Dies steht neben der Anzahl von 3568 (BY) und 682 (Baden-Württemberg) gerichtlichen Verfahren im Bereich der Reisevertragssachen. Hier wurde wiederum eine weite Begriffsfassung der Verbraucherstreitigkeit und insbesondere des Bereichs Reise/Verkehr zu Grunde gelegt.

c) Streitwerte

Der Streitwert der Streitigkeiten wird zwar in den Justizstatistiken dokumentiert¹⁷⁶, jedoch wird dieser nicht in Bezug zu den Sachgebieten der Streitigkeiten gesetzt. Somit lässt sich an Hand der Justizstatistiken keine Aussage bezüglich des Streitwerts der auf das Verbraucherrecht bezogenen Streitigkeiten treffen¹⁷⁷. So enthalten die Justizstatistiken zwar keine Klassifikation der Verbraucherstreitigkeiten, führen jedoch Sachgebiete (Kaufsachen, Arzthaftungssachen, Reisevertragssachen, Miet-, Kredit- und Leasingsachen sowie Verbraucherinsolvenzachen) auf, die eine – äußerst grobe – Schätzung bezüglich des Aufkommens von Verbraucherstreitigkeiten zulassen¹⁷⁸. Eine darüberhinausgehende Aufführung von Gegenständen der jeweiligen Streitigkeit findet nicht statt. Im Gegensatz dazu werden im Rahmen statistischer Erhebungen der Schlichtungsstellen und Ombudsleute zumeist Beschwerdegegenstände aufgeführt¹⁷⁹. Darüber hinaus sind im Rahmen des

¹⁷³ Im Einzelnen: Ombudsstelle für den Nahverkehr Baden-Württemberg des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV) und des Verbandes Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e. V. (WBO) , die Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) , die Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalens (snv) und die Ombudsstelle Nahverkehr Bayern des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen e.V. (LBO).

¹⁷⁴ Keine statistische Erfassung, lediglich grobe Schätzung der in der Regel anfallenden Fälle.

¹⁷⁵ Keine echte statistische Erfassung, lediglich einzelne Angaben aus dem Jahr 2013 wurden in einer E-Mail genannt. Personenbezogene Angaben hindern eine Bereitstellung der Daten.

¹⁷⁶ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte2100210147004.pdf?__blob=publicationFile.

¹⁷⁷ Bezüglich des Gegenstands der Streitigkeit siehe unter V. 1.

¹⁷⁸ Siehe unter III. 7. und IV. 2. b.

¹⁷⁹ Siehe unter III. 8. und IV. 2. f.

vorhandenen Datenbestandes keine Aussagen zum Streitwert und Gegenstand der Verbraucherstreitigkeiten möglich.

d) Anteil der Verbraucherstreitigkeiten am Gesamtaufkommen

Der Anteil der Verbraucherstreitigkeiten am Gesamtaufkommen lässt sich nur bedingt – und äußerst grob geschätzt – an Hand der Justizstatistiken des Jahres 2014¹⁸⁰ feststellen, da Verbraucherstreitigkeiten als einzelne Klassifizierung nicht ausgewiesen sind. Somit kann lediglich eine – äußerst grob – geschätzte und aus Gesichtspunkten der rechtlichen Klassifizierung nicht unbedenkliche Anzahl von Verbraucherstreitigkeiten aus der Kombination von Kaufsachen, Reisevertragssachen, Kredit- und Leasingsachen sowie Arzthaftungssachen und Verbraucherinsolvenzverfahren gebildet werden.

Das Gesamtaufkommen erledigter Gerichtsverfahren vor den Zivilgerichten, also vor den Amts-, den Landgerichten in erster Instanz sowie als Berufungsinstanz und den Oberlandesgerichten, im Jahr 2014 betrug 1 546 890. Die Kombination aus Kaufsachen, Reisevertragssachen, Arzthaftungssachen, Kredit- und Leasingsachen sowie Verbraucherinsolvenzverfahren 2014 vor den genannten Gerichten beziffert sich auf 380 651. Der Anteil der Verbraucherstreitigkeiten am Gesamtaufkommen liegt somit im Rahmen dieser Schätzung bei 24,6 %.

Die im Rahmen der Recherche in den juristischen Fachdatenbanken Beck-Online und juris ermittelten Daten¹⁸¹ sind für den Zweck der vorliegenden Studie unzureichend aussagekräftig und werden daher im Rahmen der Befunde nicht berücksichtigt.¹⁸²

VI) Beispielhafte Analyse

1. Exemplarische ökonometrische Analyse der Flash-Eurobarometer-Daten mittels von Methoden der Modellierung diskreter Entscheidungen (Logit- und Ordered-Logit-Modell)

Im Folgenden unterziehen wir einen während der Recherche gefundenen – und hinreichend früh zur Verfügung stehenden – Datensatz einer beispielhaften Analyse, um einerseits einen kleinen Einblick in die potentiellen Fragestellungen und Antworten zu geben, die prinzipiell mithilfe ökonometrischer Methoden möglich sind, und andererseits auch auf die spezielle Problematik und Beschränkungen der frei verfügbaren Daten einzugehen.

Wir analysieren Determinanten des Antwortverhalten von befragten Individuen im Rahmen des Flash-Eurobarometer 332 „Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2“ [ZA5615] für die 1000 Individuen in Deutschland, die Teil des Datensatzes sind. Diese Ausgabe des Flash-Eurobarometer befasst sich grob gesagt mit den Erfahrungen und subjektiven Einschätzungen der Befragten im grenzüberschreitenden Warenverkehr, sei es Bestellungen im Internet oder Einkäufe im Ausland während des Urlaubs oder im Rahmen von Geschäftsreisen. Konkret fokussieren wir im Folgenden auf die

¹⁸⁰ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte2100210147004.pdf?__blob=publicationFile.

¹⁸¹ Siehe oben III. 9. sowie IV. 2. h.

¹⁸² Hierzu Näheres bereits unter IV. 2. h.

Frage Q17: „Waren Sie schon einmal persönlich davon betroffen, dass ein Produkt vom Markt zurückgerufen wurde?“. Diese Frage ist im Rahmen dieses Projekts von besonderem Interesse, da sie keine subjektive Einstellung abruft, sondern ganz konkret einen tatsächlichen Sachverhalt abfragt, der im Rahmen des Verbraucherschutzes von besonderem Interesse ist, da er insbesondere in Bezug auf Fragen des Gewährleistungsrechts von Belang ist.

Wir analysieren die soziodemographischen Determinanten der Betroffenheit von Produktrückrufen. Diese können von Belang sein, um zum Beispiel die unterschiedliche Betroffenheit von mangelhaften Produkten in der Bevölkerung zu untersuchen. Konkret schätzen wir ein diskretes Entscheidungsmodell, das sogenannte Logit-Modell. Dieses Modell erlaubt es, die Wahrscheinlichkeit für die individuelle Betroffenheit eines Produktrückrufes als Funktion von verschiedenen Faktoren zu modellieren und deren relativen Einfluss zu quantifizieren. Konkret modellieren wir folgenden Zusammenhang:

$$P(\text{Rückruf} = \text{Ja})_i = f\left(\begin{matrix} \text{ALTER}_i, \text{UNIVERSITÄT}_i, \text{FRAU}_i, \text{HAUSFRAU/-MANN}_i, \\ \text{ALLEINSTEHEND}_i, \text{ARBEITSLOS}_i, \text{RENTNER}_i, \text{GROSSSTADT}_i, \text{BUNDESLAND}_j \end{matrix}\right)$$

Das bedeutet, die Wahrscheinlichkeit, dass die befragte Person i von einem Produktrückruf betroffen ist, ist eine Funktion f der aufgeführten Einflussfaktoren. Zur Schätzmethodik des Logit-Modells mithilfe von Maximum Likelihood siehe zum Beispiel Kapitel 21.3 in Greene (2012). Die Variablen sind wie folgt definiert: *ALTER (IN JAHREN)* misst das Alter des befragten Individuums in Jahren. Der Datensatz enthält keine direkten Informationen über das Bildungsniveau der Befragten. Wir approximieren deshalb das Vorhandensein eines Universitätsabschlusses (Indikatorvariable *UNIVERSITÄT* gleich 1), wenn das Individuum am Ende seiner Ausbildungsphase älter als 20 Jahre ist. Offensichtlich ist Universität mit einem Messfehler behaftet, der im Allgemeinen zu einer Verzerrung der gemessenen Effekte führt. Zum Beispiel werden MeisterschülerInnen ebenfalls mit der Indikatorvariable *UNIVERSITÄT* erfasst. Da ein Meisterabschluss jedoch im Allgemeinen eine vertiefte und spezialisierte Ausbildung umfasst und somit zumindest in bestimmten Bereichen einem Universitätsabschluss ähnlich ist, sollte der Messfehler in unserem spezifischen Fall im Vergleich unbedeutend sein. *FRAU* ist eine Indikatorvariable, die 1 ist, wenn die Befragten weiblich sind und 0 sonst; *HAUSFRAU/-MANN* ist eine Indikatorvariable, die 1 ist, wenn die befragte Person diesen Status als Antwort auf ihre Berufstätigkeit angibt; *ALLEINSTEHEND* ist eine Indikatorvariable, die 1 ist, wenn die betroffene Person alleinstehend ist, und 0 sonst; *ARBEITSLOS* und *RENTNER* sind äquivalent definierte Indikatorvariablen der betreffenden Attribute. *GROSSSTADT* ist eine Indikatorvariable, die 1 ist, wenn die Person in einer Großstadt lebt, und 0 sonst. Die Variablen wurden alle aus den Antworten des Flash-Eurobarometer-Fragebogens generiert.

Die Ergebnisse der Schätzung sind in *Tabelle 1* dargestellt. Die um 9 Individuen geringere Stichprobengröße als die 1.000 Befragten ist die Folge des Ausschlusses von Individuen, die die Frage mit „Weiß nicht / Keine Angabe“ beantwortet haben. Spalte 1 stellt die geschätzten Parameter des Modells dar, Spalte 2 die exponenzierten Koeffizienten, die eine Interpretation als Quotenverhältnis („odds ratio“) erlauben. Spalte 3 schließlich stellt die

durchschnittlichen marginalen Effekte der Variablen anhand der Stichprobe dar. Dies dient dazu, beispielhaft die Möglichkeiten der Interpretation eines einzigen geschätzten Logit-Modells aufzuzeigen. In Klammern befinden sich die robusten Standardfehler der jeweiligen Statistiken. Die Standardfehler der Spalten 2 und 3 sind wie üblich mithilfe der Delta-Methode berechnet, siehe Greene (2012), Kapitel 5. Generell fällt auf, dass bis auf die Variable *HAUSFRAU/-MANN* keiner der Faktoren statistisch signifikant ist. Dies bedeutet, dass wir die Nullhypothese, dass der jeweilige Faktor keinerlei Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit, von einem Produktrückruf betroffen zu sein, nicht ablehnen können. Und auch für *HAUSFRAU/-MANN* können wir die Nullhypothese nur auf dem 10%-Signifikanzniveau verwerfen, nicht jedoch auf strengeren Signifikanzniveaus. Dies illustriert ganz allgemein die nur geringe Aussagekraft der Daten bzw. die geringe Stichprobengröße. Wie sind die Zahlen konkret zu interpretieren? Das Vorzeichen der Parameter gibt die qualitative Richtung des Effektes der jeweiligen Variable an. Dies bedeutet, dass das positive Vorzeichen des Parameters der Variable *HAUSFRAU/-MANN* dahingehend interpretiert werden kann, dass Hausfrauen bzw. -männer statistisch signifikant häufiger von Produktrückrufen betroffen sind als der Rest der Bevölkerung.

Spalte 2 gibt das Quotenverhältnis an. Zum Beispiel für den signifikanten Regressor *HAUSFRAU/-MANN*:

$$QV = \frac{P(\text{Rückruf} = \text{Ja} | \text{Hausfrau bzw. -mann} = \text{Ja})_i / P(\text{Rückruf} = \text{Nein} | \text{Hausfrau bzw. -mann} = \text{Ja})_i}{P(\text{Rückruf} = \text{Ja} | \text{Hausfrau bzw. -mann} = \text{Nein})_i / P(\text{Rückruf} = \text{Nein} | \text{Hausfrau bzw. -mann} = \text{Nein})_i} = 1.838$$

an. Dies bedeutet, dass die Quote $P(\text{Rückruf=Ja})/P(\text{Rückruf=Nein})$ für Hausfrauen bzw. -männer um den Faktor 1.8 größer ist als für Personen, die nicht Hausfrauen bzw. -männer sind, wobei $P(\cdot)$ für Wahrscheinlichkeit (englisch *probability*) steht. Spalte 3 schließlich gibt den durchschnittlichen marginalen Effekt der jeweiligen Variablen in der Stichprobe an. Konkret ist die Wahrscheinlichkeit, von einem Rückruf betroffen zu sein, um 9.5 Prozentpunkte (0.095×100) höher, falls die Person eine Hausfrau bzw. -mann ist.

All diese Interpretationen sind „*ceteris paribus*“-Aussagen. Dies bedeutet, dass sie den Effekt der anderen berücksichtigen soziodemographischen Faktoren herausrechnen und somit konstant halten. Dies erlaubt eine isolierte Analyse der interessierenden Variable und berücksichtigt die in den Daten vorhandene Korrelation (d.h. den Gleichklang der Daten) zwischen den einzelnen soziodemographischen Variablen.

Inwiefern diese (leichte) Signifikanz nun bedeutet, dass Hausfrauen und -männer tatsächlich mehr von Produktrückrufen betroffen sind, oder ob dies allein einem Aussetzungseffekt geschuldet ist (Hausfrauen und -männer sind eher für die Einkäufe des Haushaltes verantwortlich und haben auch entsprechend mehr Zeit, um Produktrückrufe überhaupt wahrzunehmen), sei dahingestellt.

Durch die Berücksichtigung von bundesländerspezifischen fixen Effekten in unserem Modell können wir die potentiell unterschiedliche Prävalenz von Produktrückrufen über die verschiedenen Bundesländer untersuchen. Aufgrund der ökonometrischen Analyse mithilfe des Logit-Modells können wir dabei gleichzeitig den Einfluss der eingangs beschriebenen

Quote und Quotenverhältnis: Das Quotenverhältnis (im Englischen *odds ratio* genannt) erlaubt eine einfache Interpretation der Ergebnisse eines Logit-Modells. Zur Erläuterung ein (fiktives) Beispiel: Es sei p die Wahrscheinlichkeit, dass ein in einem Laden gekauftes Produkt fehlerfreies Produkt ist. $q = 1 - p$ ist dann die Wahrscheinlichkeit, dass das im Laden gekaufte Produkt fehlerhaft ist. Die Quote Q ist definiert als $Q = p/(1-p) = p/q$. Ist zum Beispiel die Wahrscheinlichkeit eines im Laden gekauften fehlerfreien Produkts 80% ($q = 0.8$), so ist $Q = 0.8/(1-0.8) = 0.8/0.2 = 4$. Dies bedeutet, dass die Chance 4 zu 1 ist, dass ein Produkt fehlerfrei ist, also 1 von 5 Produkten fehlerhaft ist. Stellen wir uns nun vor, dass im Internet verkaufte Produkte mit größerer Wahrscheinlichkeit fehlerhaft sind: Die Wahrscheinlichkeit eines fehlerfreien Produktes beträgt dort nur 75%, d.h. $q = 0.75$. Die Quote für im Internet verkaufte Produkte ist nun $0.75/(1-0.75) = 0.75/0.25 = 3$, d.h. das Verhältnis von fehlerhaften Produkten im Internet ist 1 zu 3, also auf 3 fehlerfreie Produkte kommt ein fehlerhaftes. Das Quotenverhältnis QV ist definiert als das Verhältnis zweier Quoten, z.B. $QV = 4/3 = 1.33$. Dies bedeutet, dass die Quote, ein fehlerfreies Produkt zu erhalten, im Laden 33% größer ist, als bei im Internet gekauften Produkten. Die exponenzierten Koeffizienten eines Logit-Modells sind direkt interpretierbar als das Quotenverhältnis bei einer Veränderung der jeweiligen Einflussvariable (Regressor) um eine Einheit (kontinuierliche Variable) bzw. dem „Anschalten“ einer diskreten Indikatorvariable.

soziodemographischen Faktoren wie Alter, Geschlecht, Bildungsstand etc. herausrechnen. Wir können jedoch keinen statistisch signifikanten Unterschied über die Bundesländer feststellen (1%-Niveau, Koeffizienten der Bundesländereffekte sind nicht gesondert dargestellt). Ob dies bedeutet, dass Rückrufe in allen Bundesländern mit gleicher Wahrscheinlichkeit vorkommen bzw. mit gleicher Häufigkeit von den KonsumentInnen wahrgenommen werden, oder ob dies der geringen Stichprobengröße geschuldet ist, sei dahingestellt.

Tabelle 1 Logit-Modell für $P(\text{Rückruf}=\text{Ja})$

	(1) Parameter Wert/Std.fehler	(2) Quotenverhältnis („odds ratio“) Wert/Std.fehler	(3) Durchschnittlicher marginaler Effekt Wert/Std.fehler
<i>ALTER (IN JAHREN)</i>	-0.002 (0.007)	0.998 (0.007)	-0.000 (0.001)
<i>UNIVERSITÄT</i>	0.228 (0.185)	1.256 (0.232)	0.029 (0.024)
<i>FRAU</i>	-0.126 (0.189)	0.882 (0.166)	-0.019 (0.024)
<i>HAUSFRAU/-MANN</i>	0.609* (0.322)	1.838* (0.592)	0.095* (0.056)
<i>ALLEINSTEHEND</i>	-0.083 (0.207)	0.920 (0.190)	-0.012 (0.026)
<i>ARBEITSLOS</i>	-0.411 (0.803)	0.663 (0.532)	-0.045 (0.080)
<i>RENTNER</i>	-0.305 (0.296)	0.737 (0.218)	-0.041 (0.036)
<i>GROSSSTADT</i>	0.377 (0.285)	1.457 (0.415)	0.053 (0.043)
Beobachtungen	991	991	991
Pseudo- R^2	0.028	0.028	0.028

Ergebnisse eines Logit-Modells für $P(\text{Rückruf}=1)$ mittels der Daten des Flash-Eurobarometer 332 „Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2“ [ZA5615] für die 991 Individuen in Deutschland, die Frage Q17 mit Ja (Antwortmöglichkeiten 1, 2 oder 3 entspricht Rückruf=Ja) oder Nein (Antwortmöglichkeit 4 entspricht Rückruf=Nein) beantwortet haben. * signifikant auf dem 10%-Niveau. Heteroskedastie-robuste Standardfehler. Standardfehler für Spalten 2 und 3 wurden mithilfe der Delta-Methode berechnet, siehe Greene (2012), Kapitel 5. Die Regression kontrolliert für Bundesland-fixe Effekte. Schätzung mit Maximum Likelihood. Quelle: eigene Berechnungen.

In einem zweiten Schritt analysieren wir beispielhaft die von den Befragten wahrgenommene Einfachheit, in Deutschland verbraucherrechtliche Streitfragen mithilfe vorgerichtlicher Instanzen zu klären. Konkret analysieren wir die Determinanten des Antwortverhaltens der Frage die Antworten auf die Frage Q14.1 des Flash-Eurobarometer 332 „Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2“ [ZA5615]: „In Deutschland ist es leicht, Streitfragen mit Verkäufern/Anbietern mit Hilfe eines Schiedsgerichts, einer Vermittlungsstelle oder einer Schlichtungsstelle zu klären (defektes Produkt, späte/keine Lieferung etc.)“. Als Antwortmöglichkeiten standen zur Verfügung „Stimme voll und ganz zu“, „Stimme eher zu“, „Stimme eher nicht zu“, „Stimme überhaupt

nicht zu“. Wir lassen die Individuen, die spontan mit „Weiß nicht/Keine Angabe“ geantwortet haben, außen vor. Wir quantifizieren den Einfluss derselben soziodemographischen Variablen und berücksichtigen bundesländerspezifische Effekte, analog zu unserer Logit-Analyse.

Tabelle 2 gibt die Ergebnisse unserer Schätzung per Maximum Likelihood wieder. Die geschätzten Parameter sowie die dazugehörigen heteroskedastie-robusten Standardfehler in Klammern finden sich wiederum in Spalte 1. Spalte 2 gibt das jeweilige Quotenverhältnis wieder und Spalte 3 wiederum den durchschnittlichen marginalen Effekt. Auch bei Betrachtung von

Tabelle 2 fällt auf, dass die meisten Variablen in der Stichprobe keinen statistisch signifikanten Einfluss auf das Antwortverhalten haben. Einzig und allein das Alter der Befragten sowie das Vorhandensein eines Universitätsabschlusses scheinen einen statistisch signifikant von null verschiedenen Einfluss zu haben. Die Parameter in Spalte 1 können wieder aufgrund ihres Vorzeichens folgendermaßen qualitativ interpretiert werden: Positive Parameter indizieren einen positiven Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit, die Antwort „Stimme voll und ganz zu“ zu geben, und negative Parameter haben einen negativen Einfluss. Das Quotenverhältnis in Spalte 2 ist hier folgendermaßen zu interpretieren, beispielhaft für die Variable *UNIVERSITÄT*:

$$QV = \frac{P(\text{Antwort} = \text{Stimme voll und ganz zu} | \text{Universität} = \text{Ja})_i / P(\text{alle anderen Antworten} | \text{Universität} = \text{Ja})_i}{P(\text{Antwort} = \text{Stimme voll und ganz zu} | \text{Universität} = \text{Nein})_i / P(\text{alle anderen Antworten} | \text{Universität} = \text{Nein})_i} = 0.754$$

Das bedeutet, das Quotenverhältnis ist für Personen mit Universitätsabschluss um den Faktor 0.754 kleiner als für Personen ohne Universitätsabschluss, wobei $P(\cdot)$ wieder für die jeweilige Wahrscheinlichkeit steht. Außerdem erhöht sich die Quote um den Faktor 1.010 für jedes zusätzliche Lebensjahr. Spalte 3 liefert wiederum den marginalen Effekt auf die Wahrscheinlichkeit $P(\text{Antwort} = \text{Stimme voll und ganz zu} | \cdot)_i$, wenn sich der betreffende Regressor um eine Einheit ändert bzw. sich die Indikatorvariable „anschaltet“. Zum Beispiel erhöht sich rein rechnerisch die Wahrscheinlichkeit, „Stimme voll und ganz zu“ anzugeben um 0.2 Prozentpunkte (0.002×100) für jedes zusätzliche Lebensjahr eines Individuums. Ältere Menschen haben es – zumindest gefühlt – einfacher, ihre Verbraucherstreitigkeiten vorgerichtlich zu klären. Interessanterweise empfinden Universitätsabsolventen das Gegenteil: Die Wahrscheinlichkeit, „Stimme voll und ganz zu“ anzugeben ist bei ihnen *ceteris paribus* rund 5 Prozentpunkte (0.051×100) geringer. Ob dies auf eine tatsächliche Benachteiligung von Universitätsabsolventen zurückzuführen ist, erscheint fraglich. Hier erscheint eher die Möglichkeit in Betracht zu kommen, dass Menschen mit höherem Bildungsniveau skeptischer bzw. kritischer gegenüber den Durchsetzungsmöglichkeiten von Verbraucherrecht sind, oder ganz einfach generell pessimistischer sein mögen.

Die ebenfalls inkludierten bundesländerspezifischen Effekte sind wiederum nicht statistisch signifikant. Somit können wir auch hier die Nullhypothese nicht ablehnen, dass sich die Bundesländer in der – gefühlten – Möglichkeit, Verbraucherstreitigkeiten vorgerichtlich beizulegen, nicht unterscheiden, wenn man die soziodemographischen Faktoren wie in unserem Fall herausrechnet. Dies unterstreicht wiederum die geringe Varianz auf

Bundeslandebene. Dies lässt auch eine Verknüpfung mit ebenfalls nur auf Bundeslandebene variierenden Daten der Justizstatistik als wenig aussichtsreich erscheinen. Eine Verknüpfung der Eurobarometerdaten auf Oberlandesgerichtsebene ist grundsätzlich nicht möglich, da die Eurobarometerdaten nur das Bundesland als Wohnortsangabe aufweisen.

Tabelle 2 Ordered-Logit-Modell

	(1) Parameter Wert/Std.fehler	(2) Quotenverhältnis („odds ratio“) Wert/Std.fehler	(3) Durchschnittlicher marginaler Effekt Wert/Std.fehler
<i>ALTER (IN JAHREN)</i>	0.010* (0.005)	1.010* (0.005)	0.002* (0.001)
<i>UNIVERSITÄT</i>	-0.283* (0.145)	0.754* (0.109)	-0.051** (0.026)
<i>FRAU</i>	-0.128 (0.146)	0.880 (0.128)	-0.023 (0.027)
<i>HAUSFRAU/-MANN</i>	0.043 (0.242)	1.044 (0.253)	0.008 (0.045)
<i>ALLEINSTEHEND</i>	-0.188 (0.162)	0.828 (0.134)	-0.034 (0.028)
<i>ARBEITSLOS</i>	-0.169 (0.641)	0.844 (0.541)	-0.030 (0.108)
<i>RENTNER</i>	0.029 (0.229)	1.030 (0.236)	0.005 (0.042)
<i>GROSSSTADT</i>	-0.190 (0.241)	0.827 (0.199)	-0.033 (0.041)
Beobachtungen	793	793	793
Pseudo- R^2	0.015	0.015	0.015

Ergebnisse eines Ordered-Logit-Modells für $P(\text{Rückruf}=1)$ mittels der Daten des Flash-Eurobarometer 332 „Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2“ [ZA5615] für die 991 Individuen in Deutschland, die Frage Q17 mit Ja * signifikant auf dem 10%-Niveau, ** signifikant auf dem 5%-Niveau. Heteroskedastie-robuste Standardfehler. Standardfehler für Spalten 2 und 3 wurden mithilfe der Delta-Methode berechnet, siehe Greene (2012), Kapitel 5. Die Regression kontrolliert für Bundesland-fixe Effekte. Schätzung mit Maximum Likelihood. Quelle: eigene Berechnungen

2. Aussagekraft der Daten in Bezug auf das Angebot

Die Eurobarometer-Daten sind repräsentativ für Deutschland. Dies bedeutet, dass die Stichprobe zum Berechnen von deskriptiven Statistiken für Deutschland herangezogen werden kann. Eine detaillierte deskriptive Auswertung, z.B. eine Ausweisung von bundesländerspezifischen Mittelwerten ist nicht möglich. Insofern die Stichprobe jedoch als Zufallsstichprobe angesehen werden kann, sind ökonometrische Analysen anhand der Individualdaten möglich.

Wie aus den obigen Ausführungen deutlich wird, stehen die Umfragedaten der verschiedenen Wellen des Eurobarometers nicht direkt mit der rechtstatsächlichen Wirklichkeit in Verbindung. Insbesondere erfassen die Fragen des Eurobarometers subjektive Einstellungen und Wahrnehmungen zu Fragen, die im weitesten Sinne verbraucherrechtliche Relevanz haben. Zur Beantwortung der Frage, inwiefern

verbraucherrechtliche Streitigkeiten Relevanz besitzen oder welche Faktoren potentielle regionale Unterschiede in der Prävalenz verbraucherrechtlicher Streitfälle erklären, sind die Daten nicht hilfreich. Auch lassen sich aus den vorhandenen Daten in keiner Weise soziodemographische Determinanten von Verbraucherstreitigkeiten ableiten. Auch eine rein deskriptive Darstellung der Prävalenz verbraucherrechtlicher Streitfälle nach Branchen o.Ä. gewerblicher Gesichtspunkte (Privatpersonen, Kleinstbetriebe, Mittelständler oder Großunternehmen) ist nicht möglich.

Diese Einschätzung wird auch durch eine von uns beispielhaft durchgeführte Analyse untermauert. Wir haben die Flash-Eurobarometerdaten mit den Justizstatistiken des entsprechenden Jahres 2010 verknüpft sowie mit Bevölkerungsdaten der Bundesländer des statistischen Bundesamtes. Dies erlaubt es uns, beispielhaft die Anzahl der vor dem Landgericht in erster Instanz abgeschlossenen Zivilsachen im Bereich Kaufsachen pro 10.000 Einwohner im jeweiligen Bundesland zu berechnen. Einen Überblick über diese Daten bietet Abbildung 1. Im bundesdeutschen Durchschnitt kommen auf 10.000 Einwohner circa 3 abgeschlossene Kaufsachen (horizontale Linie in der Abbildung). Auffällig ist, dass insbesondere die Hansestadt Hamburg so gut wie keine Kaufsachen aufweist, selbst wenn man die im Vergleich zu anderen Bundesländern geringere Gesamtbevölkerungszahl berücksichtigt. Spitzenreiter ist Thüringen mit mehr als 4 abgeschlossenen Kaufsachen. Offensichtlich lässt die Zahl der abgeschlossenen Kaufsachen nur bedingt einen Rückschluss zu auf die dahinterliegenden Prozesse. Einerseits kann eine geringe Anzahl abgeschlossener Kaufsachen auf viele nicht abgeschlossene Kaufsachen hinweisen; andererseits kann dies aber auch darauf zurückzuführen sein, dass in bestimmten Bundesländern generell weniger Kaufsachen vor Gericht verhandelt werden.

Wir können nun die Anzahl der abgeschlossenen Kaufsachen mit Antworten zu den Fragen des Flash-Eurobarometers in Beziehung setzen. Konkret haben wir die Korrelation zwischen der Anzahl der abgeschlossenen Kaufsachen und Antworten auf die Teilfragen des Fragekomplexes 7 des Flash-Eurobarometer 332 „Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection, wave 2“ [ZA5615] für Befragte in Deutschland berechnet. Frage 7.3 lautet „Haben Sie auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als irreführend oder täuschend herausgestellt hat?“, Frage 7.4 „Haben Sie auf eine Werbung oder ein Angebot geantwortet, das sich als betrügerisch herausgestellt hat?“. Diese Fragen sind im Rahmen dieses Projektes insofern interessant, da sie im Vergleich noch den konkretesten Bezug zu einer tatsächlichen Handlung eines der Befragten haben und diese Handlung gleichzeitig zumindest potentiell zu einem gerichtlichen Verfahren führen könnte, da die Befragten „geantwortet“, somit reagiert haben müssen. Natürlich bedeutet dies keineswegs, dass die Befragten tatsächlich einen Kaufvertrag abgeschlossen haben, und erst recht nicht, dass sie aufgrund der irreführenden, täuschenden oder gar betrügerischen Art des Angebots vor Gericht gezogen sind. Deshalb überrascht es auch nicht weiter, dass wir die Nullhypothese, dass es keinerlei Korrelation zwischen der Anzahl der abgeschlossenen Kaufsachen und den Antworten auf die Fragen 7.3 und 7.4 gibt, nicht ablehnen können (p-Werte von 0.69 und 0.62).

Generell wäre alles andere auch mehr als verwunderlich. Gegeben die geringe Anzahl an abgeschlossenen Kaufsachen insgesamt, ist es sehr unwahrscheinlich, dass einer der

Befragten des Eurobarometers eine der beteiligten Parteien ebendieser Sachen wäre. Dies illustriert ganz allgemein ein Problem mit den Justizstatistiken in ihrer aggregierten Form: Glücklicherweise ist die unbedingte Wahrscheinlichkeit, dass eine zufällig gezogene Bundesbürgerin Prozessbeteiligte irgendeiner Zivilsache ist, verschwindend gering: In Deutschland gab es im Jahr 2010 369.089 vor dem Landgericht in erster Instanz erledigte Zivilprozesssachen. Gegeben eine Gesamtbevölkerung von mehr als 81 Millionen Einwohnern ergibt dies eine Wahrscheinlichkeit von nicht einmal 0,5%. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass statistisch gesehen ein durchschnittlicher Bürger mehr als 220 Jahre warten muss, um einmal an einer Zivilsache beteiligt zu sein. Mithin ist dies ein sehr seltenes Ereignis. Es ist allgemein bekannt und auch intuitiv unmittelbar einsichtig, dass bei einer zufälligen Stichprobenziehung, wie sie beim (Flash-)Eurobarometer versucht wird zu erreichen, extrem große Stichproben gezogen werden müssten, um wenigstens einige wenige Individuen zu erheben, die tatsächlich an einer gerichtlich verhandelten Zivilsache beteiligt sind. Dies unterstreicht die nur bedingte Eignung der aggregierten Justizstatistiken einerseits und der (Flash-)Eurobarometerdaten andererseits, um allgemeine Aussagen über die Rechtswirklichkeit des Verbraucherrechts sowie seiner (soziodemographischen) Determinanten zu treffen. Hierfür wären (anonymisierte) Daten auf Individualebene nötig.

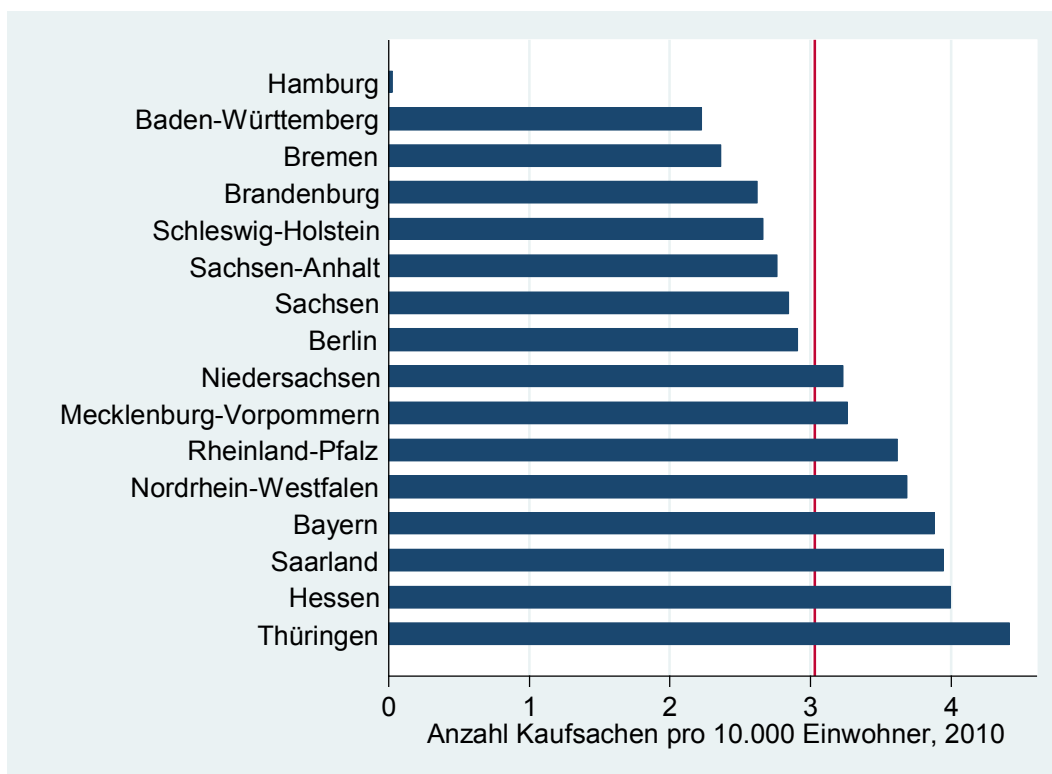


Abbildung 1 Verteilung abgeschlossener Zivilprozesssachen: Kaufssachen. Quelle: Eigene Darstellung anhand von Daten des Statistischen Bundesamts. Fachserie 10 Reihe 2.1 (Rechtspflege, Zivilgerichte)

3. Zu den Daten des DFG-Projekts „Mobilität und Verkehrsmittelwahl“

Eine überblicksmäßige Beschreibung sowie Hinweise zu den Daten sind <https://dbk.gesis.org/dbksearch/SDesc2.asp?no=4203&ll=10&af=&nf=1&db=d&search=&search2=&notabs=1&l=p&p=1> zu entnehmen. Es handelt sich um Daten einer Telefonerhebung,

die in den Jahren 1999 und 2000 in drei Wellen in den Untersuchungsgebieten Berlin Mitte, Berlin Friedrichshain, Berlin Tiergarten und Berlin Schöneberg, sowie Falkensee, Nauen und Neuruppin sowie Potsdam in Brandenburg durchgeführt wurde. In Summe besteht der Datensatz aus Informationen zu 322 Individuen. Er enthält Antworten zu einer Vielzahl von Fragen, die alle um den Themenbereich „Verkehrsmittelnutzung“ kreisen. Darüber hinaus enthält der Datensatz zum Teil Angaben zu soziodemographischen Charakteristika der Studienteilnehmer (Beruf, Alter, Geschlecht, politische Einstellung, Mitgliedschaft in Umweltverbänden, etc.). Fragen zu Themen des Verbraucherschutzes beinhaltet der Datensatz nicht.

Neben der offensichtlich sehr eingeschränkten Abdeckung, sowohl thematisch als auch regional, ist insbesondere auch die Auswahl der Stichprobe kritisch zu bewerten. Circa ein Drittel der Daten wurde mithilfe eines sogenannten „Schnellballsystems“ erhoben. Dies bedeutet, dass Studienteilnehmer weitere potentielle Studienteilnehmer vorschlagen. Wie aus verschiedenen Studien zur Bildung sozialer Netzwerke gut dokumentiert ist, bilden sich ebendiese Verbindungen nicht zufällig, sondern sind stark durch sozio-kulturelle Gemeinsamkeiten geprägt: Bekanntschaften und Freundschaften bilden sich vor allem entlang ähnlicher Bildungshintergründe, gleichem beruflichen Umfeld, Bildungsniveau etc. Dieses Verfahren führt zu einer Stichprobe, die in keiner Weise repräsentativ für die Gesamtbevölkerung Deutschlands ist; selbst eine Repräsentativität für den Großraum Berlin ist aufgrund der Art der Stichprobenerhebung zu hinterfragen. Die restlichen zwei Drittel der Daten wurden anhand von randomisierten Ziehungen aus Telefonbüchern der jeweiligen Region gezogen. Die eingangs diskutierten Einschränkungen auf freiwilligen Telefonumfragen basierender Datensätze gelten natürlich auch hier.

VII) Datenschutzrechtliche Vorgaben

Die datenschutzrechtlichen Grenzen in der Sekundärforschung für Statistiken zu Verbraucherstreitigkeiten sind wesentlicher Bestandteil guter wissenschaftlicher Praxis empirischer Forschung. Schon aus diesem Grund ist nachfolgend darauf einzugehen. Zudem determiniert der datenschutzrechtliche Rahmen weitgehend auch die Ausgestaltung der verbraucherpolitischen Empfehlungen. Die nachfolgenden Ausführungen beschränken sich auf das Datenschutzrecht des Bundes. Soweit Landesbehörden einschließlich der Universitäten in Trägerschaft eines Bundeslandes als verantwortliche öffentliche Stellen tätig werden, ist stattdessen Landesdatenschutzrecht maßgebend.¹⁸³

1. Zielkonflikt von wissenschaftlicher Forschung und Datenschutz

Das Bestehen eines Zielkonflikts zwischen wissenschaftlicher Forschung und Datenschutz ist offensichtlich und so alt wie der Datenschutz selbst.¹⁸⁴ Gerade die empirische Forschung ist auf Zugang zu verschiedenen Daten angewiesen, um diese dann für die Erzielung von Forschungsergebnissen auswerten und verarbeiten zu können. Freilich treffen hierbei verfassungsrechtlich geschützte Positionen aufeinander. Spätestens seit dem Volkszählungsurteil des Bundesverfassungsgerichts vom 15. Dezember 1983¹⁸⁵ ist allgemein

¹⁸³ Im Folgenden wird insoweit vereinzelt das bayerische Landesdatenschutzrecht nachgewiesen.

¹⁸⁴ Gerling, DuD 1999, 384 (384).

¹⁸⁵ BVerfGE 65, 1 = NJW 1984, 419 ff.

anerkannt, dass der Datenschutz in Form des „Rechts auf informationelle Selbstbestimmung“ verfassungsrechtlich geschützt ist. Dieses wird aus dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht aus Art. 2 I GG und dem Recht auf Schutz der Menschenwürde gem. Art. 1 I GG hergeleitet. Daneben ist die Freiheit der Forschung durch Art. 5 III GG grundrechtlich gewährleistet. Das Spannungsverhältnis zwischen diesen Positionen wirft auch und gerade für den Bereich der Sekundärforschung eine Reihe von Fragen auf. Häufig geht es – wie im Rahmen der vorliegenden Explorationsstudie – bei dieser um die weitere Nutzung von personenbezogenen Daten i.S.d. § 3 I BDSG. Damit ist der Anwendungsbereich des Datenschutzrechts eröffnet und das Zusammenspiel zwischen Datenschutz und Forschungsfreiheit wird relevant.

Um den Zielkonflikt aufzulösen und die datenschutzrechtlichen Grenzen darstellen zu können, sind im Folgenden zunächst (datenschutzrechtliche) Unterscheide von Primär- und Sekundärforschung zu betrachten. Anschließend werden die von der Studie erfassten Daten kategorisiert, um sodann auf die Anforderungen des BDSG einzugehen. Abschließend wird auf die Bedeutung der Ergebnisse für die Explorationsstudie eingegangen, um eine Handlungsempfehlung geben zu können.

2. Unterschiede bei der datenschutzrechtlichen Betrachtung von Primär- und Sekundärforschung

Primärforschung ist datenschutzrechtlich nur dann zulässig, wenn entweder eine gesetzliche Ermächtigung nach dem BDSG, eine bereichsspezifischen Sondervorschrift¹⁸⁶ oder eine wirksame datenschutzrechtliche Einwilligung nach § 4 I BDSG¹⁸⁷ gegeben ist. Außer durch eine datenschutzrechtliche Einwilligung kann sich eine Befugnis zur Erhebung daher vor allem aus §§ 13 I¹⁸⁸, 28 I BDSG ergeben. Diese Vorschriften gestatten die Erhebung von Daten zu Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten durch die befassen Stellen (Gerichte, Schlichtungsstellen, Verbraucherverbände), soweit dies für ihre Aufgabenerfüllung erforderlich ist. Außerdem könnten sich Ermächtigungen aus den Statistikgesetzen des Bundes und der Länder ergeben, soweit entsprechende Erhebungen auf deren Grundlage angeordnet werden oder sonst gesetzlich angeordnet oder ermöglicht sind. Besondere Regelungen für die statistische Erhebung von Daten zu Verbraucherstreitigkeiten – über die Justizstatistiken hinaus¹⁸⁹ – fehlen jedoch. Soweit Daten zu Zwecken wissenschaftlicher Forschung erhoben werden, gelten neben §§ 13 I, 28 I BDSG für die besonderen Arten personenbezogener Daten i.S.v. § 3 IX BDSG (Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben) die §§ 13 II Nr. 8, 28 VI Nr. 4 BDSG sowie die entsprechenden Tatbestände der Landesdatenschutzgesetze¹⁹⁰. Für die Primärforschung im wissenschaftlichen Bereich wird damit entsprechend den allgemeinen datenschutzrechtlichen Grundsätzen zur Datenerhebung und Verarbeitung immer eine Einwilligung erforderlich sein, welche den

¹⁸⁶ Beispielsweise aus dem TMG.

¹⁸⁷ Entsprechend etwa Art. 15 BayDSG.

¹⁸⁸ Ebenso etwa Art. 16 I BayDSG.

¹⁸⁹ Siehe oben II. 2. a.

¹⁹⁰ Etwa Art. 15 VII Nr. 7 BayDSG.

besonderen gesetzlichen Anforderungen (Informiertheit, Transparenz und Bestimmtheit) genügen muss.

Im Bereich der Sekundärforschung ist die Frage nach den datenschutzrechtlichen Grenzen für Forschung hingegen nicht ähnlich einfach zu beantworten. Insbesondere existieren keine gesetzlichen Ermächtigungen, die ausdrücklich Sekundärforschung respective Sekundäranalysen gestatten. Ob die Datenverarbeitung nach § 3 IV BDSG oder Datennutzung nach § 3 V BDSG von personenbezogenen Daten im Bereich der Sekundärforschung selbst zulässig ist, richtet sich daher –soweit keine oder keine ausreichende Einwilligung vorliegt – nach den Erlaubnistatbeständen für die öffentlichen bzw. nicht öffentlichen Stellen. Im Bereich der Sekundärforschung geht es naturgemäß nicht um eine Datenerhebung nach § 3 III BDSG, sondern um die weitergehende Verarbeitung nach § 3 IV BDSG bereits erhobener Daten im Sinne einer Veränderung (Abs. 4 S. 2 Nr. 2), Übermittlung (Abs. 4 S. 2 Nr. 3) oder Nutzung (Abs. 5).

Die folgende Darstellung geht dementsprechend primär auf die Sekundärforschung ein. Datenschutzrechtliche Belange der Primärforschung werden nur insoweit thematisiert, wie sie zum besseren Verständnis und zur Abgrenzung relevant sind. Voraussetzung für das Eingreifen der Datenschutzrechtlichen Mechanismen ist freilich die Eröffnung des Anwendungsbereichs des Datenschutzrechts durch Vorliegen personenbezogener Daten.

3. Voraussetzungen für datenschutzrechtliche Relevanz

Von datenschutzrechtlicher Relevanz sind Informationen stets dann, wenn es sich dabei um personenbezogene Daten im Sinne des § 3 I BDSG handelt, denn nur dann ist der Anwendungsbereich des BDSG eröffnet. Damit ist das Negieren des Personenbezugs ein probates Mittel, Daten aus dem Anwendungsbereich des BDSG auszunehmen. § 3 I BDSG definiert personenbezogene Daten als „Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person“ – dem Betroffenen. Bestimmt ist eine Person nur dann, wenn die Daten mit dem Namen des Betroffenen verbunden sind oder sich aus dem Inhalt bzw. dem Zusammenhang der Bezug unmittelbar herstellen lässt. Im Übrigen besteht der Personenbezug nur, wenn der Betroffene bestimmbar ist.¹⁹¹

Für eine Bestimmbarkeit haben sich mit dem relativen und dem absoluten Verständnis in Deutschland zwei grundsätzlich verschiedene Ansätze herausgebildet. Nach diesen Ansätzen ist stark umstritten, wann eine Bestimmbarkeit vorliegt.¹⁹² Überwiegend¹⁹³ – verbreitet in Rechtsprechung¹⁹⁴ und tendenziell auch vom BGH¹⁹⁵ – wird vom relativen Ansatz

¹⁹¹ Gola/Klug/Körffner, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 3 Rn 10.

¹⁹² Ausführlich hierzu Brink/Eckhardt, ZD 2015, 205.

¹⁹³ So exemplarisch auch Gola/Klug/Körffner, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 3 Rn 10; Roßnagel/Scholz, MMR 2000, 721 (723); Tinnefeld, Roßnagel, Handbuch Datenschutzrecht 2003, 4.B.II. Rn 22; Weichert, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 3 Rn. 47 ff.; Kühnling/Seidel/Sividris, Datenschutzrecht, 2015, 105; Taeger, Datenschutzrecht, 2014, 55 f.; vermittelnd Buchner, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 3 Rn. 13.

¹⁹⁴ BGH, VI ZR 135/13, MMR 2015, 131; OLG Hamburg, 5 W 126/10, MMR 2011, 281; AG München, 133 C 5677/08, MMR 2008, 860.

¹⁹⁵ BGH, VI ZR 135/13, MMR 2015, 131.

ausgegangen.¹⁹⁶ Dieser stellt drauf ab, ob die verantwortliche Stelle mit den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln und ohne unverhältnismäßig großen Aufwand den Personenbezug herstellen kann. Der absolute Ansatz hingegen schließt auch ein, ob Dritte in der Lage sind, Personenbezug herzustellen. Damit wird das „gesamte Weltwissen“ herangezogen.¹⁹⁷ Die Differenz zwischen den Ansätzen ist schnell deutlich. Freilich wird der Personenbezug beim relativen Ansatz häufiger zu verneinen sein als beim absoluten Ansatz. Welchem Ansatz nun endgültig zu folgen ist, lässt sich nicht abschließend und rechtsverbindlich beurteilen; der Punkt ist – auch für die künftige DatenschutzGVO¹⁹⁸ – nicht geklärt.¹⁹⁹

An einem Personenbezug ändert sich freilich nicht zwingend etwas, wenn Daten pseudonymisiert werden. Gerade wenn es der verarbeitenden Stelle ohne unverhältnismäßigen Aufwand möglich ist, ein Datum zu entpseudonymisieren. Es genügt folglich nicht z.B. einen Klarnamen durch eine Zahl zu ersetzen, wenn die verarbeitende Stelle die Datei zur Entschlüsselung hat. Unter den in der Explorationsstudie analysierten Datensätzen befanden sich allerdings keine pseudonymisierten Datensätze.

Unumstritten fehlt die Bestimmbarkeit des Betroffenen bei (hinreichend) anonymisierten Daten²⁰⁰. Bei diesen fehlt die Kenntnis über die Zuordnungsmöglichkeit zu einer Person von Anfang an oder wurde nachträglich beseitigt.²⁰¹ Auch bei anonymisierten Daten besteht jedoch stets die Möglichkeit, dass diese durch zusätzliche Wissen oder eine Verknüpfung von Daten deanonymisiert werden. Hier wird die Diskussion um relative oder absolute Bestimmtheit von Daten wieder relevant.

Im Rahmen der Explorationsstudie trat dieses Problem an einer Stelle auf: In den Justizstatistiken bestand die Gefahr, dass bei Nennung der Namen der Amtsgerichte, bei ebensolchen, die nur einen Richter beschäftigen, durch geschickte Datenverknüpfung ein unmittelbarer Personenbezug hergestellt werden kann.²⁰² Bei den Daten der Beratungs- und Schlichtungsstellen, die für die Studie schlussendlich nicht zur Verfügung standen, ergibt sich dasselbe Problem für einzelne Berater oder Schlichter; bei hinreichend kleinen Einrichtungen – etwa Branchenschlichtungsstellen – wird es nicht gleichermaßen einfach lösbar sein.

Auf das Problem der grundsätzlichen Möglichkeit einer Deanonymisierung hat der Gesetzgeber reagiert und lässt für eine Anonymisierung von Daten nach § 3 VI BDSG genügen, dass „die Einzelangaben [...] nicht mehr oder nur mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person zugeordnet werden können“. Damit stellt das Gesetz – und künftig auch die DatenschutzGVO²⁰³ – für die Bestimmung der Anonymisierung auf einen

¹⁹⁶ So auch *Brink/Eckhardt*, ZD 2015, 205 m.w.N.

¹⁹⁷ LG Berlin, ZD 2013, 618 (619).

¹⁹⁸ Allerdings beschreibt die DatenschutzGVO (Fassung vom 28.01.2016) in Erwägungsgrund 23 die Anforderungen an eine Bestimmbarkeit der Person näher.

¹⁹⁹ Ausführlich hierzu *Brink/Eckhardt*, ZD 2015, 205.

²⁰⁰ Ausführlich hierzu *Roßnagel/Scholz*, MMR 2000, 721.

²⁰¹ *Roßnagel/Scholz*, MMR 2000, 721 (723).

²⁰² Für die Studie wurde dieses Problem durch Schwärzung der Namen der einzelnen Amtsgerichte gelöst.

²⁰³ Siehe Erwägungsgrund 23.

Deanonymisierungsaufwand ab. Das Gesetz macht aber keine näheren Ausführungen, wann ein solcher Aufwand gerade unverhältnismäßig ist. Letztlich ist die Herstellbarkeit des Personenbezugs bei anonymisierten Daten somit eine Frage der Wahrscheinlichkeit der Deanonymisierung.²⁰⁴ Unberücksichtigt bleibt aber die Möglichkeit der Deanonymisierung auf illegalem Wege und durch Gesetzesverstöße.²⁰⁵

Der Begriff der Anonymität muss richtigerweise den Verantwortlichen der Datenverarbeitung in die Betrachtung miteinbeziehen. Die Beurteilung der Unverhältnismäßigkeit orientiert sich daher gerade an den Interessen der jeweiligen verantwortlichen Stelle und deren wirtschaftlichen Nutzen.²⁰⁶ Dieselben Daten können daher für den einen Datenverantwortlichen anonym und für den anderen der betroffenen Person zuordenbar sein.²⁰⁷ Damit ist die Entscheidung, ob Daten für den Betroffenen personenbezogen oder anonymisiert sind, stets eine Frage des Einzelfalls und lässt sich nicht abschließend klären.

Hinzu kommt für die wissenschaftliche Forschung § 40 II 2 BDSG – vorliegend bei der Erstellung einer solchen Explorationsstudie durch die Universität Bayreuth Art. 23 III BayDSG –, nach dem personenbezogene Daten zu anonymisieren sind, sobald dies der Forschungszweck erlaubt.²⁰⁸ Der Forschungszweck erlaubt eine Anonymisierung z.B. im medizinischen Bereich dann nicht, wenn es gerade auf die Daten des konkreten Patienten ankommt. Problematisch ist auch bei einer Anonymisierung aber auch im Rahmen von § 40 BDSG und entsprechend für die einschlägigen Bestimmungen der Landesdatenschutzgesetze die Frage, wann eine solche tatsächlich gegeben ist, welchen Aufwand die verantwortlichen Stellen also dafür treiben müssen. Damit besteht unabhängig von der zusätzlichen Voraussetzung im Rahmen der wissenschaftlichen Forschung eine erhebliche Rechtsunsicherheit. Sofern nämlich keine Anonymisierung der Rohdaten vorliegt, handelt es sich – sofern die weiteren Voraussetzungen des § 3 I BDSG erfüllt sind – um personenbezogene Daten. Damit sind das BDSG respective die Datenschutzgesetze der Länder einschlägig und die datenschutzrechtliche Zulässigkeit von der weiteren Nutzung und Verarbeitung dieser Daten hängt von der Stellung des Betroffenen, seiner Einwilligung und etwa eingreifenden Ermächtigungstatbeständen ab.

4. Befugnisse zur Verwendung personenbezogener Daten in der Primärforschung

Bei der Verwendung personenbezogener Daten in der Primärforschung stellen sich insbesondere datenschutzrechtliche Kernfragen. Da eigene gesetzliche Ermächtigungen für Primärforschung an sich – mit Ausnahme statistikrechtlicher Ermächtigungen – grundsätzlich nicht existieren, ist die Primärforschung im Regelfall nur dann zulässig, wenn eine wirksame datenschutzrechtliche Einwilligung nach § 4 I BDSG gegeben ist.²⁰⁹ Im Rahmen der Einwilligung muss beachtet werden, dass diese hohen Anforderungen hinsichtlich

²⁰⁴ Roßnagel/Scholz, MMR 2000, 721 (723).

²⁰⁵ Kühnling/Klar, NJW 2013, 3611 (3613).

²⁰⁶ Kühnling/Klar, NJW 2013, 3611 (3613).

²⁰⁷ Roßnagel/Scholz, MMR 2000, 721 (723); Gola/Klug/Körffler, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 3 Rn 10.

²⁰⁸ Selbige Pflicht enthält auch § 30a Abs. 3 BDSG für Markt- und Meinungsforschung.

²⁰⁹ Siehe bereits oben VII. 2.

Information, Bestimmtheit und Transparenz unterliegt, denen Rechnung getragen werden muss, um die Datenverarbeitung über die Einwilligung legitimieren zu können.

Darüber hinaus ist die Einwilligung beschränkt auf die Verwendbarkeit der auf Basis der Einwilligung erhobenen Daten. Die Daten dürfen für die in der Einwilligung definierten Zwecke verwendet werden. Eine weitergehende Verarbeitung zu weiteren (Forschungs-) Zwecken ist nicht mehr von der ursprünglichen Einwilligung gedeckt und fällt in den Bereich der Sekundärforschung, deren Befugnisse zur Verwendung personenbezogener Daten nachstehend erläutert werden. Eine geplante Weitergabe von erhobenen Daten an Dritte und damit auch an den Auftraggeber muss bereits bei Erhebung der Daten von der datenschutzrechtlichen Einwilligung erfasst sein, um in der Einwilligung eine Ermächtigungsgrundlage zu finden; ansonsten ist eine Weitergabe datenschutzrechtlich nicht gestattet.

5. Befugnisse in der Sekundärforschung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten bedarf auch in der Sekundärforschung einer Ermächtigung durch Einwilligung oder durch das BDSG oder durch eine andere Rechtsvorschrift (§ 4 I BDSG). Für die hier interessierenden Fragestellungen kommen jedoch einige Sonderregeln in Betracht, aus welchen sich zusätzliche Regeln für die Einwilligung vor allem aber auch zusätzliche Ermächtigungen ergeben können.

a) Datenschutzrechtliche Einwilligung

Im Bereich der Sekundärforschung ist es schwierig mit wirksamen datenschutzrechtlichen Einwilligungen zu agieren. Die Sonderregelung des § 4a II BDSG²¹⁰, die das Schriftformerfordernis für Einwilligungen im Rahmen wissenschaftlicher Forschung²¹¹ entbehrlich macht, ändert nichts dahingehend, dass die Einwilligung als solche vorliegen muss; sie kann sodann lediglich auch in mündlicher Form abgegeben werden.²¹² Nur in strikten Ausnahmefällen, beispielsweise wenn die Einwilligung objektiv nicht eingeholt werden kann, soll ausnahmsweise gänzlich auf das Erfordernis der Einwilligung als solches verzichtet werden können.²¹³

Eine wirksame Einwilligung im Rahmen der Sekundärforschung bereitet allerdings aufgrund des Erfordernisses der Bestimmtheit Schwierigkeiten. Der Betroffene muss in die Lage gebracht werden, einschätzen zu können, worauf sich die Einwilligung inhaltlich bezieht. Es genügt dabei nicht, nur die Daten oder Art der Daten zu benennen, sondern es müssen auch die konkreten Phasen und Zwecke des Datenumgangs benannt werden.²¹⁴ Die Einwilligung bezieht sich somit auf eine Datenverwendung zu einem bestimmten Zweck. Blankoeinwilligungen – etwa „für Forschungszwecke“ – sind somit nicht wirksam. Selbstverständlich muss ein gewisser Grad an Unvollständigkeit hingenommen werden, allerdings sind an die Bestimmtheit umso größere Anforderungen zu stellen, je mehr die Rechte des Betroffenen berührt sind. Eine zu weit gefasste Einwilligung kann mangels

²¹⁰ Ebenso etwa Art. 15 III 2 und 3 BayDSG.

²¹¹ Zu diesem Begriff im Datenschutzrecht siehe sogleich sub b.

²¹² Däubler, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 4a Rn 40.

²¹³ Holznagel/Sonntag, Roßnagel, Handbuch Datenschutzrecht 2003, 4.B.IV. Rn 33 mit dem Beispiel von Studien über ausländische Arbeitnehmer, die in ihre Heimat zurückgekehrt sind.

²¹⁴ Kühling/Seidel/Sivridis, Datenschutzrecht 2015, Rn 319.

erforderlicher Bestimmtheit scheitern. Daher muss die datenschutzrechtliche Einwilligung bei einer Datenerhebung im Rahmen der Primärforschung auch sämtliche künftigen Datenverarbeitungsschritte für eine geplante Sekundärforschung benennen. Damit müsste bereits bei Durchführung der Primär-Datenerhebung umfassend klar sein, wie die Daten auf Sekundärebene weitergenutzt werden. Dies entspricht selten der Lebenswirklichkeit, schließlich lässt sich eine künftige Datennutzung bei der Erhebung der Primärdaten häufig noch nicht absehen. Eine nachträgliche Einholung von erweiterten Einwilligungen für neue Auswertungen scheidet häufig schon praktisch aus. Eine hinreichende, diesen Bedingungen genügende Zweckbestimmung ist für die Sekundärforschung damit nur in sehr engen Grenzen möglich.²¹⁵

b) Datenschutzrechtliche Ermächtigungen zur allgemeinen Forschung

Bei einer Datenverarbeitung durch private, d.h. nicht öffentliche Stellen (wie z.B. GfK SE) kann sich – neben der Möglichkeit der datenschutzrechtlichen Einwilligung – eine datenschutzrechtliche Zulässigkeit auch aus § 28 BDSG ergeben. Bei öffentlichen Stellen (wie z.B. den Justizministerien des Bundes oder der Länder oder Universitäten in staatlicher Trägerschaft) ist eine Erhebung bzw. eine weitere Nutzung personenbezogener Daten gegebenenfalls auch nach §§ 13, 14 BDSG und den entsprechenden Tatbeständen der Landesdatenschutzgesetze²¹⁶ zulässig. Vorrangige Relevanz haben für die Zulässigkeit von Sekundärforschung dabei allerdings die Privilegierungstatbestände für wissenschaftliche Forschung durch Forschungseinrichtungen.

Der Begriff *Forschung* wird vom BDSG wie auch in den Landesdatenschutzgesetzen nicht näher definiert. Das BVerfG versteht darunter „alles, was nach Inhalt und Form als ernsthafter, planmäßiger Versuch der Ermittlung der Wahrheit anzusehen ist“²¹⁷ bzw. „jede geistige Tätigkeit mit dem Ziel, in methodischer, systematischer und nachprüfbarer Weise neue Erkenntnisse zu gewinnen“²¹⁸. Eine Forschungseinrichtung ist eine Institution, deren Aufgabe und Struktur der wissenschaftlichen Forschung gewidmet ist.²¹⁹ Zum Schutz des Betroffenen und dessen Recht auf informationelle Selbstbestimmtheit wird allerdings häufig eine restriktive Interpretation verlangt.²²⁰ Verlangt wird, dass die Institution organisatorisch selbstständig ist, also in der Durchführung ihrer Forschung von anderen Zwecken unbeeinflusst und unabhängig ist. Unschädlich ist dabei eine Drittmittelfinanzierung, solange die Erkenntnisse unbeeinflusst und unabhängig erlangt werden können.²²¹ Neben „klassischen“ Forschungseinrichtungen wie Universitäten oder außeruniversitären Forschungsinstituten (wie bspw. Max-Planck-Instituten) sind auch die Institute der Fraunhofer-Gesellschaft oder Forschungsabteilungen in Bundesbehörden oder Wirtschaftsunternehmen erfasst.²²² Voraussetzung ist lediglich die Selbstständigkeit, sowie

²¹⁵ Zu den besonderen gesetzlichen Privilegien für die Sekundäranalyse vorhandener Datenbestände siehe sogleich sub b.

²¹⁶ Siehe etwa für Bayern Art. 15-17 BayDSG.

²¹⁷ BVerfGE 35, 112 f. = NJW 1978, 1176.

²¹⁸ BVerfGE 47, 327 = NJW 1978, 1621.

²¹⁹ Mester, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 40 Rn 4.

²²⁰ So z.B. Simitis, Simitis BDSG 2014, § 40 Rn 35.

²²¹ Mester, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 40 Rn 6.

²²² Weichert, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 40 Rn 4.

die Unabhängigkeit der Forschung von Einflussnahme und wirtschaftlichen oder sonstigen Interessen, was gerade bei Forschungsabteilung eines Industriebetriebs²²³ bzw. privater Forschungstätigkeit²²⁴ problematisch sein kann

Forschungseinrichtungen unterliegen gem. § 40 BDSG²²⁵ zusätzlichen Pflichten hinsichtlich des Umgangs mit für wissenschaftliche Forschung erhobenen oder gespeicherten personenbezogenen Daten.²²⁶ Diese dürfen nur zum Zwecke der wissenschaftlichen Forschung verwendet werden. Damit enthält § 40 BDSG ein striktes Zweckentfremdungsverbot²²⁷, welches bereits bei der Datenerhebung besteht. Eine Zweckänderung wie in § 14 II Nr. 9 oder § 28 II Nr. 3 BDSG²²⁸ kennt § 40 BDSG nicht, so dass der Forschungszweck der Datennutzung nicht nachträglich aufgegeben werden kann. Nach § 14 II²²⁹ oder § 28 II BDSG zulässige (nachträgliche) Zweckänderungen können daher durch § 40 I BDSG²³⁰ ausgeschlossen sein, wenn die Zweckänderung die Bindung an den Forschungszweck der Datenerhebung tangiert.

§ 40 BDSG und die entsprechenden Bestimmungen der Landesdatenschutzgesetze führen in ihrer Konsequenz dazu, dass eine Weitergabe von zu Forschungszwecken erhobenen personenbezogenen Daten an forschungsfremde Auftraggeber oder Stellen nicht möglich ist.²³¹ Das gilt auch für die Weitergabe innerhalb eines Unternehmens von der – privilegierten – Forschungsabteilung an andere Abteilungen und auch für die Weitergabe an staatliche Stellen wie Ministerien. Hinzu tritt die Pflicht nach § 40 II BDSG die personenbezogenen Daten so früh als möglich und sofern mit dem Forschungszweck vereinbar ist, zu anonymisieren oder zu pseudonymisieren und ein weitgehender Ausschluß der Veröffentlichung der für Forschungszwecke erhobenen Daten durch § 40 III BDSG²³². Das Weitergabeverbot sowie die Pflicht zur Anonymisierung respective Pseudonymisierung nach § 40 BDSG stehen einer Verwendung der Daten für Sekundäranalysen aber nicht generell entgegen.

Umgekehrt eröffnet § 40 I BDSG nicht generell die Möglichkeit der Verarbeitung und Nutzung für weitere, ursprünglich nicht vorgesehene Forschungsprojekte, weil die Vorschrift keine eigene Ermächtigungsnorm bereitstellt.²³³ Die Verarbeitung und Nutzung der Daten für andere – vom ursprünglichen Erhebungszweck nicht abgedeckte – Forschungsprojekte

²²³ Gola/Klug/Körffner, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 40 Rn 7.

²²⁴ Gola/Klug/Körffner, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 40 Rn 8.

²²⁵ Ähnlich etwa Art. 23 BayDSG.

²²⁶ In Art. 5 Abs. 1 lit. e des Vorschlages zur DatenschutzGVO ist eine Ausweitung hinsichtlich der Speicherung personenbezogener Daten zu wissenschaftlichen Forschungszwecken geplant.

²²⁷ Ebenso etwa Art. 23 I BayDSG

²²⁸ Dazu sogleich.

²²⁹ Ähnlich etwa Art. 17 II BayDSG.

²³⁰ Oder etwa Art. 23 I BayDSG.

²³¹ Insoweit verstärkt § 40 BDSG (wie das entsprechende Landesrecht) den Ausschluss der Zweckänderung durch Datenübermittlung nach § 28 V 1 BDSG.

²³² Ebenso Art. 23 IV BDSG: Im wesentlichen Beschränkung auf Fälle der Einwilligung des Betroffenen.

²³³ Missverständlich insoweit Weichert, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 40 Rn 6.

setzt daher immer auch die Rechtfertigung durch Einwilligung oder eine gesetzliche Ermächtigung voraus.²³⁴

Für nicht-öffentliche Stellen enthält § 28 II Nr. 3 BDSG eine solche Ermächtigung und Privilegierung der Forschung für die Übermittlung und Nutzung von personenbezogenen Daten für andere Zwecke.²³⁵ Diese Privilegierung greift ein, wenn die Übermittlung und Nutzung für andere Zwecke zur Durchführung wissenschaftlicher Forschung erforderlich ist, das wissenschaftliche Interesse an der Durchführung der Forschung das Interesse des Betroffenen am Ausschluss des Übermittlung und Nutzung erheblich überwiegt und der Zweck der Forschung auf andere Weise nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand erreicht werden kann. § 28 V 2 BDSG stellt klar, dass diese Privilegierung auch zugunsten eines Dritten eingreifen kann, dem die Daten übermittelt worden sind.²³⁶ § 28 VI Nr. 4, VII BDSG enthält eine Sonderregel für die heiklen besonderen Arten personenbezogener Daten im Sinne von § 3 IX BDSG. Eine entsprechende Regelung für die Datenveränderung, Datenspeicherung und Datennutzung durch öffentliche Stellen enthält § 14 II Nr. 9 BDSG (bzw. § 14 V Nr. 2 BDSG für die besonderen Arten personenbezogener Daten nach § 3 IX BDSG)²³⁷. Auch insoweit stellt § 28 V 2 BDSG (systematisch grob fehlerhaft verortet) die Anwendbarkeit des Privilegs auf Dritte Datenempfänger klar.

Sinn und Zweck der Privilegierungen in §§ 28 II Nr. 3 und 14 II Nr. 9 BDSG²³⁸ ist eine Begünstigung von Forschungsvorhaben durch Zugang zu personenbezogenen Daten.²³⁹ Daten die ursprünglich nicht zu Forschungszwecken erhoben wurden, können nach diesen Vorschriften auch für künftig definierte Forschungszwecke verwendet werden. Ein wissenschaftliches Interesse der Forschung ist immer dann gegeben, wenn „das Forschungsinteresse einen engen Bezug zu einem konkreten und bedeutenden Allgemeininteresse hat“²⁴⁰. Allerdings darf hier unter Berücksichtigung des Art. 5 III GG kein zu enger Maßstab angelegt werden.

Das wissenschaftliche Interesse muss allerdings gegenüber dem entgegenstehenden Interesse des Betroffenen hinsichtlich der Wahrung seiner Persönlichkeitsrechte deutlich höher einzuschätzen sein. Es ist somit eine Interessenabwägung vorzunehmen²⁴¹, die zu dem Ergebnis kommen muss, dass das wissenschaftliche Interesse von überragender Bedeutung ist und das Betroffeneninteresse übersteigen muss.²⁴² Dazu wie die Abwägungsentscheidung

²³⁴ Gola/Klug/Körffner, Gola/Schomerus, BDSG 2015, § 40 Rn 11; Mester, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 40 Rn 8.

²³⁵ Gemeint ist ein anderer Zweck als der zur Erfüllung eigener Geschäftszwecke. Im Rahmen der Sekundärforschung scheidet die Zulässigkeit als Mittel zur Erfüllung eigener Geschäftszwecke regelmäßig aus, da diese vor allem die Datenverarbeitung zur Abwicklung rechtsgeschäftlicher oder rechtsgeschäftsähnlicher Schuldverhältnisse erfasst.

²³⁶ Wer mit den Daten forscht kann dies also unter den weiteren Voraussetzungen des § 28 II Nr. 3 BDSG auch dann tun, wenn ihm die Daten nicht zu dem betreffenden Forschungszweck (i.e. für das bestimmte Forschungsprojekt) übermittelt worden sind.

²³⁷ Im Ergebnis ebenso etwa Art. 17 II Nr. 11 BayDSG und für die besonderen Arten personenbezogener Daten Art. 15 VII Nr. 7 BayDSG.

²³⁸ Ebenso bei Art. 17 II Nr. 11 BayDSG.

²³⁹ Taeger, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 14 Rn 89.

²⁴⁰ OLG Hamm, NJW 1996, 940 (941).

²⁴¹ Taeger, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 14 Rn. 93, § 28 Rn 149.

²⁴² Wedde, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 14 Rn. 20, § 28 Rn 85.

zu treffen ist, schweigt das Gesetz. Die Formulierung trifft allerdings eine Wertung bezüglich des Betroffeneninteresses.

Der Zweck der Forschung darf zudem auf andere Weise also durch die Zweckänderung der Datenverarbeitung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand erreicht werden können.²⁴³ Mögliche andere Wege sind etwa Pseudonymisierung oder Anonymisierung.²⁴⁴ Dies führt allerdings abermals zur bereits dargestellten Problematik, wann eine hinreichende Anonymisierung vorliegt, was anhand des relativen oder absoluten Verständnisses zu entscheiden wäre.²⁴⁵ Sofern es zumutbar erscheint, die Einwilligung des Betroffenen einzuholen, soll eine Berufung auf die Privilegierungstatbestände sogar gänzlich ausgeschlossen sein.²⁴⁶ Hier stellt sich allerdings die Frage, inwieweit eine datenschutzrechtliche Einwilligung in Hinblick auf das Bestimmtheitserfordernis wirksam eingeholt werden kann.²⁴⁷

Es bleibt somit eine Abwägungsentscheidung zwischen Forschungsinteresse und Schutz des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung und eine Beurteilung im Einzelfall, ob die Datenübermittlung bzw. -nutzung zu Forschungszwecken zulässig ist. Darüber hinaus ist nicht hinreichend rechtlich gesichert, wann ein unverhältnismäßiger Aufwand zur Erreichung des Forschungszwecks besteht. Damit besteht auch im Rahmen von §§ 14 II Nr. 9 und 28 II Nr. 3 BDSG sowie den entsprechenden Bestimmungen der Landesdatenschutzgesetze ein erhebliches Maß an Rechtsunsicherheit hinsichtlich Sekundärforschung mit personenbezogenen Daten.

c) [Datenschutzrechtliche Ermächtigungen zur Markt- und Meinungsforschung](#)

Für die geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung enthält § 30a BDSG eine eigene Ermächtigungsgrundlage. Ausweislich der Gesetzesbegründung handelt es sich bei Markt- und Meinungsforschung um einen Vorgang, mittels derer öffentlichen und privaten Auftraggebern unter Verwendung wissenschaftlicher Methoden und Techniken notwendige Informationen als empirische Grundlage und zur Unterstützung wirtschaftlicher und politischer Entscheidungen zur Verfügung gestellt werden.²⁴⁸ § 30a BDSG beschränkt seinen Anwendungsbereich daher nicht auf Marktforschungsinstitute und Meinungsforschungsinstitute beschränken, sondern ist auf alle Unternehmen anwendbar, die vergleichbare Tätigkeiten für öffentliche und private Auftraggeber erbringen.²⁴⁹ Erforderlich ist allerdings, dass es sich um eine geschäftsmäßige Tätigkeit und nicht nur das einmalige Tätigwerden handelt.²⁵⁰ Bei Anwendbarkeit gestattet § 30a BDSG die Verarbeitung für eigene und fremde Zwecke, somit auch die Übermittlung erhobener Daten an Dritte.²⁵¹ Es handelt sich somit um eine Stelle,

²⁴³ So ausdrücklich §§ 14 II Nr. 9, 28 II Nr. 3 BDSG, ebenso etwa Art. 17 II Nr. 11 BayDSG.

²⁴⁴ Taeger, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 14 Rn. 90, § 28 Rn 150.

²⁴⁵ Siehe oben sub 3.

²⁴⁶ Wedde, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 28 Rn 86; Taeger, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 28 Rn 150.

²⁴⁷ Siehe oben sub 4. a.

²⁴⁸ BT-Drs 16/13657, S. 20.

²⁴⁹ Munz, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 30a Rn 10.

²⁵⁰ Weichert, Däubler/Klebe/Wedde/Weichert, BDSG 2014, § 30a Rn 3.

²⁵¹ Munz, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 30a Rn 11.

die geschäftsmäßig personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt, um empirische Aussagen über das Verhalten von Bevölkerungsgruppen mittels demoskopischer Befragungen für eigene oder fremde Zwecke zu gewinnen.²⁵²

Die Zulässigkeit der Datenverarbeitung hängt auch hier im Ergebnis sowohl gem. § 30a I Nr. 1 BDSG als auch nach Nr. 2 wiederum von einer Abwägungsentscheidung zwischen Forschungs- und Betroffeneninteresse ab. Anders als bei der allgemeinen Forschungsprivilegierung wird jedoch das Regel-Ausnahme-Verhältnis umgekehrt: Für Zwecke der – kommerziellen²⁵³ – Markt- und Meinungsforschung wird grundsätzlich nicht von einem Vorrang der Interessen des Betroffenen ausgegangen. Darüber hinaus unterliegen die im Rahmen von Markt- und Meinungsforschung gewonnenen Daten nach § 30a II BDSG einer Zweckbindung und dürfen grundsätzlich nur für das Forschungsvorhaben verarbeitet werden für welches sie erhoben wurden. Für andere Zwecke dürfen die Daten nur bei vorheriger Anonymisierung verarbeitet werden. Hinzu tritt die Pflicht nach § 30a III BDSG die personenbezogenen Daten so früh als möglich und sofern mit dem Forschungszweck vereinbar ist, zu anonymisieren oder zu pseudonymisieren.

d) Statistikrechtliche Ermächtigungen

Das BStatG bildet eine datenschutzrechtliche Ermächtigung für die Erhebung von Daten für Bundesstatistiken. Für Landesstatistiken finden sich entsprechende Regelungen in den Landestatistikgesetzen. Allerdings bezieht sich auch im BStatG die gesetzliche Ermächtigung lediglich auf Primärforschung und nicht auf die Verwendung der erhobenen Statistiken zu Sekundärforschungszwecken. Für personenbezogene Daten enthalten § 16 BStatG wie auch die Statistikgesetze der Länder Weitergabeverbote.

Bei der Primärforschung nach dem BStatG ergeben sich datenschutzrechtlich keine Schwierigkeiten, da nach § 1 III BDSG die Vorschriften zur statistischen Geheimhaltung (wie z.B. § 16 I 1 BStatG) als *leges speciales* dem BDSG vorgehen. Außerdem sind statistische Datendarstellungen regelmäßig sehr stark anonymisiert, sodass eine Deanonymisierung und damit die Herstellung eines Personenbezugs wohl ohnehin nur selten in Betracht kommt – eine Weiterverarbeitung im Rahmen der Sekundärforschung ist also regelmäßig ohnehin zulässig. Allerdings zeigt das Beispiel der Justizstatistiken mit Daten aus kleinen Amtsgerichten, dass auch hier mit Überraschungen zu rechnen ist.

Für die wissenschaftliche Forschung („die Durchführung wissenschaftlicher Vorhaben“) enthält § 16 VI-IX BStatG allerdings eine gesonderte und im Einzelnen näher konkretisierte Befugnis zur Übermittlung von Einzelangaben an Hochschulen oder sonstige Einrichtungen mit der Aufgabe unabhängiger wissenschaftlicher Forschung durch Statistisches Bundesamt und die statistischen Ämter der Länder. Voraussetzung ist nach § 16 VI BStatG zum einen, dass „die Einzelangaben nur mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft zugeordnet werden können“ und zum anderen dass die Empfänger Amtsträger, für den öffentlichen Dienst besonders Verpflichtete oder Verpflichtete nach § 16

²⁵² Munz, Taeger/Gabel, BDSG 2010, § 30a Rn 12.

²⁵³ Die Vorschrift gilt ausweislich ihrer systematischen Stellung nicht für öffentliche Stellen und damit nicht für Forschungseinrichtungen in staatlicher Trägerschaft. Ob die Grundwertung des § 30a BDSG auf die für diese erforderlichen Abwägungsentscheidungen übertragbar ist, ist völlig offen und wird bislang kaum behandelt.

VII BStatG sind. Das Statistikrecht ist durch letztere Voraussetzung strenger als das Datenschutzrecht und benachteiligt private Forschungseinrichtungen. Das übermittelnde Amt muß die Übermittlung aufzeichnen (§ 16 IX BStatG). Zudem herrscht nach § 16 VIII BStatG eine strikte Zweckbindung und eine Pflicht zur Löschung der Daten, sobald das wissenschaftliche Vorhaben durchgeführt ist.

e) Zwischenergebnis

Im BDSG und den Datenschutzgesetzen der Länder sowie im Statistikrecht sind Ermächtigungen enthalten, die auch den Bereich der Sekundärforschung erfassen. Allerdings sind sowohl die datenschutzrechtliche Einwilligung, als auch die verschiedenen Ermächtigungsnormen von einem erheblichen Maß an Rechtsunsicherheit geprägt und erschweren somit einen einfachen Umgang mit personenbezogenen Daten zu Sekundärforschungszwecken.

6. Konsequenzen der Datenschutzrechtlichen Lage für empirische Untersuchungen zu Verbraucherstreitigkeiten

Im Rahmen der vorliegenden Explorationsstudie wurden zum Teil Daten verwendet, die bereits für die Zwecke der Sekundärforschung aufbereitet und als Rohdaten auf Individualebene zur Verfügung stehen. Diese Daten eignen sich regelmäßig für die weitere Datennutzung, da kein Personenbezug im Sinne des BDSG respective der Landesdatenschutzgesetze mehr besteht und die Daten damit aus dem Anwendungsbereich des Datenschutzrechts heraus fallen. Auch die Daten der Justizstatistik und graphische Datensätze können ohne datenschutzrechtliche Bedenken zur weiteren Verarbeitung genutzt werden. Bei den Justizstatistiken wird eine Schwärzung und damit eine Anonymisierung der kritischen Stellen stattfinden müssen.²⁵⁴ Entsprechend würde man auch bei den Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen und den Daten der Verbraucherschlichtungsstellen vorgehen müssen.

Dennoch sind die existierenden Rechtsgrundlagen nicht ausreichend. Das Datenschutzrecht bildet keine hinreichend zuverlässige gesetzliche Grundlage für Sekundärforschung mit personenbezogenen Daten im Bereich von Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten. Die Ermächtigung durch datenschutzrechtliche Einwilligung ist im Hinblick auf das Bestimmtheitserfordernis und die erforderliche Massenhaftigkeit ihrer Einholung nicht praktikabel. Die Ermächtigungen nach §§ 14 und 28 BDSG und den einschlägigen Landesdatenschutzgesetzen hängen von Abwägungsentscheidungen ab, die nach dem Wortlaut im Ausgangspunkt zugunsten des Betroffenen ausfallen. Das Forschungsinteresse müsste das Betroffeneninteresse nämlich übersteigen. Auf dieser Basis ist eine sachgerechte empirische Forschung nicht möglich.

7. Änderungen durch die Datenschutzgrundverordnung

Mit der Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 ergeben sich in den Grundstrukturen bezüglich der Befugnisse zur Verwendung personenbezogener Daten in der Forschung keine Änderungen. Voraussetzung ist weiterhin die Erforderlichkeit von datenschutzrechtlichen Ermächtigungen für eine Datenverarbeitung zu Forschungszwecken.

²⁵⁴ Siehe oben IV. 2. b.

Für die Primärforschung enthält auch die DatenschutzGVO keine speziellen gesetzlichen Ermächtigungen, sodass auch in Zukunft die Einwilligung das zentrale Instrument für Datenerhebung in der Primärforschung bleibt. Damit bleiben die Problematiken hinsichtlich Information, Bestimmtheit und Transparenz der datenschutzrechtlichen Einwilligung auch zukünftig bestehen.

Veränderungen ergeben sich im Rahmen der Sekundärforschung. Diese wird unter der Geltung der DatenschutzGVO erheblich erleichtert. Gemäß Art. 5 I lit. b, 89 DatenschutzGVO wird die Zweckbindung unter anderem zugunsten wissenschaftlicher Forschungszwecken und statistischer Zwecke gelockert.²⁵⁵ Erwägungsgrund (50) führt dazu aus, dass „die Weiterverarbeitung für [...] wissenschaftliche Forschungszwecke oder statistische Zwecke [...] als vereinbarer und rechtmäßiger Verarbeitungsvorgang“ gilt. Eine Weiterverarbeitung von erhobenen Daten zu diesen Zwecken soll als nicht unvereinbar mit dem ursprünglichen Zweck gelten. Diese Lockerung der Zweckbindung ermöglicht, dass personenbezogene Daten, die für (irgend-) einen legitimen Zweck erhoben wurden, für wissenschaftliche oder statistische Zwecke weiterverarbeitet werden dürfen. Es ist gerade keine zusätzliche über die ursprüngliche Ermächtigung hinausgehende Ermächtigung erforderlich.

Eingeschränkt wird diese Lockerung der Zweckbindung allerdings durch Art. 21 VI DatenschutzGVO, der dem Betroffenen ein Widerspruchsrecht hinsichtlich der Verwendung personenbezogener Daten unter anderem zu wissenschaftlichen Forschungszwecken oder statistischen Zwecken einräumt. Über Art. 89 II DatenschutzGVO können jedoch ergänzende Regelungen durch die EU oder die Mitgliedsstaaten erlassen werden, die wiederum Ausnahmen unter anderem von dem Widerspruchsrecht aus Art. 21 VI DatenschutzGVO vorsehen. Möglich ist dies unter anderem dann, wenn die Verwirklichung von wissenschaftlichen Forschungszwecken oder statistischen Zwecken ohne die betreffende Regelung unmöglich gemacht oder ernsthaft beeinträchtigt würden respective die Ausnahmen für die Erfüllung dieser Zwecke notwendig sind.

Zu beachten ist, dass die Lockerung der Zweckbindung nicht die Verwendung oder Weitergabe zu anderen Zwecken, als den in Art. 89 IV DatenschutzGVO genannten, abdeckt. So ist zum Beispiel zu politischen Zwecken eine weitere Datenverarbeitung nur dann datenschutzrechtlich ohne Ermächtigung gestattet, wenn die Daten anonymisiert sind und damit aus dem Anwendungsbereich der DatenschutzGVO ausgenommen sind.

Bislang völlig ungeklärt ist die Frage, ob Art. 5 I lit. b DatenschutzGVO auch für die Konstellation gilt, in der personenbezogenen Daten, die von Nichtforschern legitim (z.B. durch eine wirksame Einwilligung) erhoben wurden, an einen Forscher weitergegeben werden können, ohne die Erforderlichkeit zusätzlicher datenschutzrechtlicher Ermächtigungen auszulösen.

²⁵⁵ Dazu hinführend auch *Schaar*, ZD 2016, 224 mit weiteren sich durch die DatenschutzGVO geänderten Vorgaben für die Wissenschaft.

VIII) Lücken und Defizite

1. Die Lücken

Grundsätzlich ist festzustellen, dass es vorhandene Datenbestände zum Verbraucherrecht sowie zu Verbraucherstreitigkeiten gibt. Jedoch sind zum einen viele wesentliche Sachfragen nicht hinreichend erfasst – der vorhandene (und zugängliche) Datenbestand liefert also ein nur punktuell Bild. Zudem ist die tatsächliche Verwertbarkeit der Daten zu Zwecken der empirischen Forschung sehr eingeschränkt.

Große Lücken im Bereich der Datenerhebung finden sich auf der Ebene der für den Verbraucherschutz zuständigen Landesministerien mit Ausnahme der Bundesländer Bayern, Baden-Württemberg und Berlin, die die Verbrauchermonitore durch die GfK erheben lassen. Hier sind außerhalb der drei Vorreiterländer in der Regel keine Datenbestände zum Verbraucherrecht oder Verbraucherschutz vorhanden. Lediglich im Rahmen der Lebensmittelsicherheit, der Produktsicherheit, der Arbeitsschutzes, der Gesundheit sowie des Eich- und Messwesens werden Daten auf ministerialer Ebene erhoben. Dies mag daran liegen, dass es in diesen Bereichen den behördlichen Vollzug gibt, wohingegen im Bereich des Verbraucherrechts im Allgemeinen zivilrechtliche Vorschriften zu Anwendung kommen, deren Anwendung die Verwaltungshierarchien in aller Regel kaum tangiert. Diesbezüglich sind dementsprechend auf ministerialer Ebene keine nennenswerten Datenbestände vorhanden und es wird auf die Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen zurückgegriffen. Die Verbrauchermonitore sind bis auf den bayerischen Verbrauchermonitor 2015 nicht für die Sekundärforschung aufbereitet. Die entstehenden Kosten einer nötigen Aufbereitung der Daten, haben nicht nur eine Analyse der Daten im Rahmen dieser Studie ausgeschlossen, sondern stehen auch einer wissenschaftlichen Auswertung insgesamt im Wege.

Die Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen werden bisher bundesweit uneinheitlich erhoben. Auch sind zum Teil Mitarbeiterdaten in den Datensätzen enthalten, die eine Bereitstellung der Daten zu Forschungszwecken erschweren. Eine systematische statistische Erhebung und Auswertung im Bereich der Beschwerdedaten befindet sich gerade noch in der Aufbau- und Evaluierungsphase, weshalb diese Daten im Rahmen der Studie nicht bereitgestellt werden konnten. Für den wohl breitesten Datensatz zu Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten fehlt es damit auch an der Zugänglichkeit. Die Verwertbarkeit zu Forschungszwecken konnte dementsprechend hier nicht beurteilt werden.

Die Justizstatistiken werden zwar bundesweit einheitlich erhoben und zentral organisiert über den Ausschuss der Justizstatistik zugänglich gemacht, jedoch enthalten sie keine Kategorie des Verfahrensgegenstands der Verbraucherstreitigkeit. So sind lediglich sehr ungenaue Schätzungen möglich. Auch wird zwar der Streitwert der erledigten Verfahren ausgewiesen, jedoch den Verfahrensgegenständen nicht zugeordnet. Eine Bereitstellung der Rohdaten der Justizstatistiken auf tiefster Ebene der Datenerhebung (Ebene der Amtsgerichte) ist zwar möglich, jedoch wird auf die Nennung der Namen der Amtsgerichte verzichtet, um keine Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit von Ein-Richter-Amtsgerichten ziehen zu können. Hier zeigt sich auch das der Zweck der Justizstatistiken, Ausweisen der Anzahl der Verfahren pro Jahr zur Dokumentation der Arbeits- und Leistungsfähigkeit der

Gerichte, dem Zweck der vorgelegten Studie, Erkenntnisgewinn über Verbraucherstreitigkeiten und deren Parteien sowie die Bildung von Verbrauchergruppen, widerspricht. Auch im Rahmen der Justizstatistiken ist eine Aufbereitung der Daten zu Sekundärforschungszwecken durch das Statistische Landesamt Niedersachsen erforderlich und mit Kosten verbunden. Angesichts dieser Kosten kann vorliegend auch die Verwertbarkeit der vorliegenden Daten nur eingeschränkt beurteilt werden.

Auch im Übrigen ist Befund eher bruchstückhaft: Im Rahmen der Befragungen (der Flash-Eurobarometer sowie der Verbrauchermonitore) sind die Stichproben sehr niedrig. Hierdurch kann die Betroffenheit der Befragten im Rahmen von Verbraucherbeschwerden nicht sichergestellt werden. Auch die zufällige Personenauswahl verhindert eine Aussagekraft der Daten bezüglich der Betroffenheit der Befragten. Die Datensätze der Schlichtungsstellen werden ohne soziodemographische Merkmale der Verbraucher erhoben oder eine Bereitstellung der Rohdaten ist wegen personenbezogener Daten nicht möglich. So sind Verbrauchergruppenbildungen und Kombinationen von Datensätzen schwer möglich. Die zugesagten Datensätze des "Online-Schlichter" Projektes und des bayerischen Verbrauchermonitors 2015 sind uns – trotz rascher Sachbehandlung durch alle Beteiligten – nicht rechtzeitig innerhalb der Bearbeitungszeit dieser Studie zugegangen. Hierdurch ist eine Analyse dieser Datenbestände im Rahmen der Explorationsstudie nicht möglich.

2. Was wäre möglich, wenn wir die den Justizstatistiken zugrundeliegenden Rohdaten auf Zivilsachenebene hätten?

In dem Maße, in dem verbraucherrechtliche Verfahren und Regelungen über Bundesländer (oder gar Oberlandesgerichtsbezirke) variieren, ist – zumindest prinzipiell – eine vergleichende Analyse der damit in Zusammenhang stehenden Fallzahlen (pro Kopf) verbraucherrechtlich relevanter Verfahren möglich. Eine Beurteilung, ob solch deskriptive Analysen in kausale Aussagen („Wenn...dann“-Beziehungen) über diesen Zusammenhang überführbar sind, ist ohne eine genaue Untersuchung einer spezifischen Fragestellung schlichtweg nicht möglich, da dies eine detaillierte Untersuchung der Einflussfaktoren auf die interessierenden Variablen benötigt, um (zum Teil unbeobachtete) dritte Störfaktoren auszuschließen. Solche Aussagen würden vor allem dann ermöglicht, wenn die Datensätze einzelner Fälle vorlägen und wissenschaftlich nutzbar wären.

3. Zugänglichkeit der vorhandenen Datenbestände

Grundsätzlich sind Daten zum Verbraucherrecht und zu Verbraucherstreitigkeiten vorhanden und zwar in größerem Ausmaß, als dies ursprünglich von uns erwartet wurde. Anfragen über die Bereitstellung von Daten aus dem Bereich des Verbraucherrechtes und zu Verbraucherstreitigkeiten zu Forschungszwecken werden nach den Erfahrungen im Rahmen der vorgelegten Studie vermutlich sehr selten gestellt. Die Beratungsstatistiken der Verbraucherzentralen werden den für Verbraucherschutz zuständigen Landeministerien häufig intern zur Verfügung gestellt, stehen jedoch bislang für von außen kommende Anfragen zu Forschungszwecken nicht zur Verfügung. Generell fehlt es, soweit sich die Daten auf einzelne Verfahren beziehen, was für Forschungszwecke wiederum erst eine signifikante Qualität begründet, aufgrund der generalklauselartigen Formulierungen vor allem der §§ 14 II Nr. 9, 28 II Nr. 3 BDSG häufig an einer hinreichend gesicherten datenschutzrechtlichen

Grundlage für eine Weitergabe zu Forschungszwecken. Das gilt insbesondere wenn die Daten ursprünglich nicht zu Forschungszwecken erhoben worden sind.

Ferner wird die Zugänglichkeit der vorhanden Daten durch das Fehlen von Routinen für die Datenweitergabe zu Forschungszwecken erschwert. So sind in vielen Fällen zeitraubende Abstimmungen und Zustimmungen der zuständigen Ministerien einzuholen (Beispielsweise im Rahmen des Ausschusses der Justizstatistik) oder es findet, wie bei den Verbraucherzentralen der Länder, zunächst eine bundesweite Abstimmung über die Bereitstellung statt. So entsteht der Eindruck, dass die Behörden zwar Kenntnis über den behördeninternen Datenbestand haben, jedoch konkrete vorgeprägte Prozeduren und damit die Kenntnis der Voraussetzungen der Datenbereitstellung fehlen. So kommt es durch Abstimmungs- und Zustimmungserfordernisse zu erheblichen zeitlichen Verzögerungen der Bereitstellung von Daten.

Weiterhin schränkt die fehlende Aufbereitung von vorhandenen Datenbeständen (der Verbrauchermonitore sowie der Justizstatistiken), die die Sekundärforschung erst ermöglicht, die wissenschaftliche Arbeit mit den Daten ein. Im Rahmen der Primärforschung werden die Daten graphisch oder tabellarisch aufbereitet an die auftraggebenden Behörden geliefert, jedoch keine Aufbereitung der Daten zum Zwecke der Sekundärforschung vorgenommen. So sind Forschungsvorhaben nach Beendigung des Primärprojektes nur unter einem zusätzlichen Kostenaufwand möglich. Mögliche kostensenkende Effektivitätsaspekte der Datenaufbereitung (beispielsweise bei Erhebungsdatensätzen aus mehreren Bundesländern im Rahmen der Verbrauchermonitore) werden nicht genutzt. Hier scheint es sinnvoll, im Rahmen zukünftiger Beauftragungen von Datenerhebungen eine Aufbereitung für Sekundärforschung vertraglich mitaufzunehmen.

Weiterhin führen der Umfang und die Art und Weise der Datenerhebung häufig zu für die Forschung nur eingeschränkt nutzbaren Datensätzen. Das gilt zunächst für die verwendeten Formate der Daten, die regelmäßig weit von den Standards der Empfehlung der Kommission von 2010 entfernt sind. Es gilt aber auch für den Umfang der Datensätze. So sind in vielen Bereichen keine soziodemographischen Merkmale von Verbrauchern von den vorhandenen Datensätzen, die mithin univariate Datensätze darstellen, erfasst (so im Rahmen der Daten der Schlichtungsstellen sowie der Justizstatistiken), sodass die Bildung von Verbrauchergruppen nicht möglich ist und sich eine Kombination von Datensätzen nicht als aussagekräftig erweisen würde. Im Rahmen der Befragungen (Verbrauchermonitore, Eurobarometer) ist die Betroffenheit der Befragten im Rahmen von Verbraucherbeschwerden zweifelhaft. Um die Individualdeterminanten – hier sind soziodemographische Merkmale der Verbraucher enthalten – der Betroffenheit festzustellen, ist sodann eine erhebliche Erhöhung der Stichproben erforderlich.

IX) Politische Empfehlungen

Fasst man die vorstehenden Erkenntnisse zusammen und zieht daraus erste politische Schlüsse, so lässt sich zunächst feststellen, dass die vorhandene Datenlage ein nur äußerst rudimentäres Bild der verbraucherrechtlichen Wirklichkeit abzubilden vermag. Bereits die Zwecke, zu denen die Daten erhoben werden, sind völlig divergierend. Dementsprechend verschieden sind auch die Institutionen, welche die Daten – für ihre jeweils verschiedenen

Zwecke – erheben oder erheben lassen und dementsprechend heterogen sind auch die Erhebungsformen der relevanten Daten. Ohne grundlegende Klärungen seitens der Verbraucherpolitik wird es auf mittel- bis langfristige Sicht nicht möglich sein, eine empirisch gestützte Evaluation des Verbraucherrechts und seiner Wirksamkeit für Verbraucher einerseits sowie der Auswirkungen, andererseits auf die Anbieter von Waren und Dienstleistungen durchzuführen. Der derzeitige Befund leistet der Orientierung der Verbraucherpolitik an „anekdotischer Evidenz“ je nach (partei)politischem Gusto oder tagespolitischer Brisanz zumindest potentiell Vorschub. In jedem Falle wird eine evidenzbasierte Ausrichtung des Verbraucherrechts dadurch erheblich erschwert.

1. Zwecke der Datenerhebung

Erste politische Empfehlung ist dementsprechend die Klärung der Zwecksetzung von Datenerhebungen zum Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten. Diese Zwecksetzungen sind nicht nur datenschutzrechtlich von entscheidender Bedeutung, sondern auch für die Anforderungen an die zu erhebenden Daten und die Möglichkeiten weiterer Verarbeitung.

Sollen die erhobenen Daten ernsthafter empirischer Forschung dienen, sind die Anforderungen an Qualität und Erhebung besonders hoch. Wie vorstehend verschiedentlich deutlich geworden ist, geht es insoweit insbesondere um die Ermittlung von Kausalbeziehungen, welche auch Steuerungseffekte und damit Steuerungspotentiale verdeutlichen könnten. Für die Verbraucherwissenschaften wäre der von der empirischen Forschung vorgegebene Standard der maßgebende Punkt.

Sollen hingegen die erhobenen Daten primär der Legitimierung politischer Maßnahmen dienen, so sind die Anforderungen erheblich niedriger, sofern die Politik nicht besonders auf die Wissenschaftlichkeit der eigenen Entscheidungsgrundlagen abhebt. Kausalzusammenhänge dürften insoweit nicht dieselbe Rolle spielen und vor allem nicht den gleichen Aufwand rechtfertigen wie bei einer forschungsorientierten Ausrichtung der empirischen Befunde.

Teil der politischen Zwecksetzung der Erhebung von Verbraucherdaten muss schließlich immer auch die Orientierung an den Grundsätzen des Datenschutzes sein. So darf nicht übersehen werden, dass die bestmöglichen empirischen Erhebungsformen so nah als möglich an einzelne Personen herankommen und damit immer das Risiko der Deanonymisierung oder Entpseudonymisierung in sich tragen.

Zusammenfassend empfehlen wir die Ausrichtung zu ergreifender Maßnahmen an die Standards empirischer Forschung, soweit dies mit den Grundsätzen des Datenschutzes in Einklang steht. Auf diese Weise lassen sich Legitimitätsdefizite „narrativer“ oder „anekdotischer Evidenzen“, wie sie in manchen oberflächlichen Erhebungen auftreten, von vorneherein ausschließen. Zugleich würde ein zentraler Beitrag für eine empirische Grundlegung der Verbraucherwissenschaften geleistet.

2. Arten der Datenerhebung

Aus dem Vorstehenden ist zugleich deutlich geworden, dass Verbraucherbefragungen und die aus ihnen gewonnenen Daten nicht die gleiche Wertigkeit aufweisen wie objektive Daten

über eingegangene Beschwerden, Beratungsgespräche oder gar Zivilprozesse. Befragungen wohnt insoweit die Gefahr inne, an die Stelle einer empirischen Grundlegung verbraucherwissenschaftlicher Aktivitäten eine demoskopische Steuerung zu setzen.

In diesem Sinne wäre es besonders wertvoll, die Beratungsdaten der Verbraucherzentralen und der weiteren Beratungsstellen – gegebenenfalls im Rahmen des Marktwächterkonzepts – in einer Weise zu erheben, welche die Weiterverwendung für die empirische Forschung gestattet. Entsprechende gesetzliche Grundlagen müssten hierfür freilich erst teilweise geschaffen werden, um die bestehenden datenschutzrechtlichen Unsicherheiten insbesondere für die Sekundärforschung²⁵⁶ einzuhegen. Das gilt gerade auch für Sekundärforschung auf der Basis von nicht zu Forschungszwecken erhobenen Daten.²⁵⁷ Für die Daten der Schlichtungsstellen unter dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz könnte dieses – eine Abdeckung durch die Ermächtigungsgrundlage vorausgesetzt – bereits im Rahmen der anstehenden Rechtsverordnung geschehen. Auch eine Anpassung der Justizstatistiken sollte dringend erwogen werden. Dabei ist freilich zu beachten, dass hier gegebenenfalls in Hoheitsrechte der Bundesländer eingegriffen wird. Eine zentralisierte Regelung scheidet daher möglicherweise aus.²⁵⁸

Insgesamt empfehlen wir die Schaffung einer gesetzlichen Grundlage für die Erhebung von Daten über Verbraucherstreitigkeiten und -beschwerden bei den Verbraucherzentralen und weiteren Beratungsstellen (gegebenenfalls im Rahmen des Marktwächterkonzepts), den Schlichtungsstellen sowie den Gerichten. Diese sollte auch eine Befugnis der Weitergabe zu – hinreichend bestimmten – Forschungszwecken beinhalten.²⁵⁹

3. Arten und Qualität der erhobenen Daten

Für die Art und Qualität der erhobenen Daten empfehlen wir eine Ausrichtung an den Bedarfen empirischer Forschung. Neben der prinzipiellen Vermeidung von Umfragedaten ist danach insbesondere auf multivariate Datensätze zu achten, welche Aussagen über die (absolute und relative) Häufigkeit von bestimmten Ausprägungen von Variablen zu beantworten gestatten und darüber hinaus – und das ist ihr eigentlicher Wert – die Bestimmung von Abhängigkeiten zwischen diesen Variablen ermöglichen.

Vor diesem Hintergrund empfehlen wir Art und Qualitäten der obigen Daten zumindest an der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU auszurichten. Die Definition einer klaren Beobachtungseinheit (der einzelnen Beschwerde oder Anfrage), die Vergleichbarkeit der standardisierten Datenformate sowie die empfohlene Erhebung soziodemographischer Charakteristika würden Daten unter den Standards der Kommissionsempfehlung als besonders wertvoll erscheinen lassen. Die Kommissionsempfehlung bietet die Möglichkeit, unionsweit einheitliche Datensätze zu gewinnen, die im Gegensatz zu den übrigen vorhandenen Datensätzen einen wissenschaftlich weiterführenden Aussagewert besitzen.

²⁵⁶ Derzeit vor allem noch die Frage, wann das wissenschaftliche Interesse i.S.v. §§ 14 II Nr. 9, 28 II Nr. 3 BDSG erheblich und wann ist ein Aufwand unverhältnismäßig.

²⁵⁷ Für diese wird auch die DatenschutzGVO keine wirklich Rechtssicherheit schaffen.

²⁵⁸ Die damit verbundenen verfassungsrechtlichen Fragen wurden von uns nicht geprüft und wären gegebenenfalls zu beantworten.

²⁵⁹ Anlass könnte insoweit das Inkrafttreten der DatenschutzGVO sein. Vgl. Art. 83 DatenschutzGVO (Fassung des Ratsdokuments vom 28.1.2016).

Insbesondere erlaubt die Empfehlung die Erhebung soziodemographischer, anonymisierter Charakteristika unter Berücksichtigung der jeweiligen nationalen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Dies ermöglicht eine Verknüpfung der erhobenen Daten mit anderen Datensätzen und damit eine Analyse von Ursache- und Wirkungszusammenhängen. Durch die Harmonisierung sind zudem die grenzüberschreitende Vergleichbarkeit und die Möglichkeit zu einer späteren Analyse über die Grenzen der einzelnen europäischen Länder hinaus möglich. Der Fokus auf den einzelnen Beschwerdefall erlaubt eine Analyse der Determinanten von Beschwerdehäufigkeiten in Bezug auf verschiedene Industrien und Vertriebswege der Länder. Durch Kombination dieser Datenerhebung mit der Erhebung soziodemographischer Charakteristika könnten die so erhobenen Daten eine gute Aussagekraft erzielen und durch weitere Kombinationsmöglichkeiten auch darüber hinaus einen weiterführenden wissenschaftlichen Wert besitzen.

Den Verbrauchermonitoren als Befragungen mit (geringen) Stichproben mangelt es hingegen an der Sicherung hinreichender Selbstbetroffenheit der Befragten. Auch sind im Rahmen von Befragungen mittels Stichproben Zeitraumbetrachtungen und Feststellung der Kausalitäten durch fehlende Betroffenheit und wechselnde Befragte kaum möglich. Für die Datensätze der Verbraucherzentralen mag anderes gelten, sie liegen uns jedoch leider nicht vor. Hingegen gelten die Bedenken hinsichtlich der Aussagekraft auch hinsichtlich des Prognosegutachtens: Einmalige Erhebungen, auch wenn sie turnusmäßig wiederholt werden, ermöglichen zwar eine quantitative Analyse zum Erhebungszeitpunkt, bieten jedoch keine weiterführenden wissenschaftlichen Möglichkeiten. Das Vorgehen über Einzelbefragungen mit einer niedrigen Stichprobenzahl schließt eine Verknüpfung von Datensätzen weitgehend aus und bietet damit keine fundierten Aussagen über Entwicklungen und Kausalitäten. Gerade durch eine fehlende Verknüpfungsmöglichkeit mit anderen Datensätzen können keine Korrelationen sowie Ursache-Wirkungszusammenhänge untersucht werden, die Kausalanalysen im Bereich der Verbraucherpolitik ermöglichen könnten. Diese Defizite rücken die vorhandenen befragungsbasierten Daten in die Nähe rein demoskopischer Evidenz.

Soweit national über die standardisierten Vorgaben der Empfehlung hinausgegangen werden sollte, wäre darauf zu achten, dass die durch die Empfehlung standardisierten Angaben nicht so verändert werden, dass eine grenzüberschreitende Verknüpfung sowie der Vergleich der Datensätze praktisch ausscheiden. Einer Erhebung zusätzlicher Daten steht dies nicht im Wege. Aus Sicht der empirischen Forschung wäre es zudem essentiell, dass die Beobachtungseinheit der einzelnen Beschwerde respective Anfrage auch die Struktur der jeweiligen Datensätze bestimmt, sodass zu jeder Beschwerde respective Anfrage ein eigener Datensatz in den vorhandenen Daten existiert.

Zusammenfassend empfehlen wir daher Art und Qualität der erhobenen Daten zumindest an der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU auszurichten und deren Struktur in der Umsetzung – zur Sicherstellung der grenzüberschreitenden Vergleich- und Verknüpfbarkeit – auch nicht zu verändern. Ergänzungen durch zusätzlich erhobene Daten sollten dieser Struktur untergeordnet werden, die auch eine Vorhaltung der Datensätze getrennt nach den einzelnen Beschwerden respective Anfragen einschließt.

4. Datenerhebende Institutionen

Die Konzentration der Erhebung der Daten auf objektive Befunde – im Gegensatz zu den bei Verbraucherbefragungen erhobenen subjektiven Einstellungen – lässt eine Schwerpunktsetzung der Datenerhebung, wie sie schon aufgrund beschränkter Ressourcen für die Beschaffung der entsprechenden Daten ohnehin erforderlich ist, auf Institutionen für sinnvoll erscheinen, die „qua Amt“ mit Verbraucheranfragen, Verbraucherbeschwerden und Verbraucherstreitigkeiten befasst werden. Dies sind nach dem aktuellen Stand der Entwicklung der Verbraucherinstitutionen die Verbraucherzentralen und entsprechenden Träger weiterer Beratungsstellen, die Schlichtungsstellen unter dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und ähnliche, von Rechts wegen einzurichtende, Schlichtungsstellen sowie die Justiz. Dabei wäre es für die wissenschaftliche Verwertbarkeit der Daten von großer Bedeutung, den Zusammenhang zwischen diesen Ebenen statistischer Erfassung zu eröffnen. Hier wird freilich politisch darüber zu befinden sein, ob die Verfolgbarkeit einzelner Verfahren von der Anfrage über die Beschwerde und den Schlichtungsantrag bis hin zum gerichtlichen Verfahren mit den Prinzipien datenschutzrechtlicher Sparsamkeit und Informationstrennung hinreichend vereinbar ist. An der grundsätzlichen Vorzugswürdigkeit der Erhebung bei den „qua Amt“ befassten Stellen ändert dies freilich nichts.

Schwierigkeiten bereitet die Einbeziehung der jeweils zuständigen Verbraucherschutzbehörden in eine solche Datenerhebung. Das hat seinen Grund auch in dem Umstand, dass die administrative Verbraucherrechtsdurchsetzung in Deutschland bislang legislativ wie rechtswissenschaftlich weitgehend unerschlossen ist. Daher steht nicht allein die Aufgabenteilung zwischen Bund und Ländern einer einfachen Lösung für eine Einbeziehung im Wege, sondern auch die beschränkte Erfassung, welche Behörden überhaupt Verbraucherschutzfunktionen ausüben, sowie wie Vielgestaltigkeit und schiere Vielzahl der betroffenen Behörden.²⁶⁰ Die Einbeziehung einzelner Verbraucherbehörden – insbesondere des Bundes, wie der BaFin, der BNetzA sowie der maßgebenden Stelle unter dem EG-Verbraucherrechtsdurchsetzungsgesetz – erscheint denkbar, müsste aber jedenfalls so erfolgen, dass eine Verknüpfbarkeit mit den übrigen Daten möglich bleibt.

Zusammenfassend empfehlen wir die Erhebung von Daten zum Verbraucherrecht bei den Verbraucherzentralen und entsprechenden Beratungsstellen, den Schlichtungsstellen unter dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sowie bei der Justiz. Hingegen erscheint eine generelle Einbeziehung der verbraucherschützenden Verwaltung aufgrund ihrer Vielgestaltigkeit und der Vielzahl der betroffenen Behörden derzeit nicht leistbar.

5. Datenerhebung durch Marktwächter, Verbraucherzentralen und Beratungsstellen

Die Verbraucherzentralen und entsprechenden Beratungsstellen verfügen – unabhängig von ihrer Einbindung in das Marktwächterkonzept der Bundesregierung – über den breitesten Datenbestand zum Verbraucherrecht und Verbraucherstreitigkeiten. Aus der Perspektive empirischer Verbraucherbeforschung sollte dieser Schatz unbedingt gehoben werden.

²⁶⁰ Vgl. für erste Ansätze *Schmidt-Kessel*, Überlegungen zur Stärkung des behördlichen Verbraucherschutzes – am Beispiel des Freistaats Bayern –, *GewArch* 2016, 169-176.

Ohne nähere Kenntnis von den Daten der Verbraucheranfragen und Verbraucherberatung im Einzelnen,²⁶¹ empfehlen wir, im Rahmen der vom Verbraucherzentrale Bundesverband angekündigten systematischen statistischen Erhebung und Auswertung auf die Übernahme zumindest der Standards der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU zu achten, um multivariate Daten und deren besondere Auswertbarkeit zu erhalten. Zudem geht es auch insoweit um die Vergleichbarkeit und Verknüpfbarkeit der Datensätze, und zwar sowohl mit den anderen datenerhebenden Institutionen (insbesondere Schlichtungsstellen und Justiz), als auch mit dem europäischen Ausland. Die angekündigte Orientierung an dieser Empfehlung in der laufenden Aufbau- und Evaluierungsphase²⁶² ist daher mit besonderem Nachdruck zu begrüßen.

Datenschutzrechtlich sind die Verbraucherzentralen und entsprechenden Träger weiterer Beratungsstellen – unbeschadet ihrer Förderung aus den Haushalten des Bundes und der Länder, ihrer Befugnisse im Bereich der Unterlassungsklagen sowie des Marktwächterkonzepts – nicht-öffentliche Stellen im Sinne von § 2 IV BDSG. Sie unterliegen daher grundsätzlich den Standards der §§ 28 ff. BDSG, wobei sie regelmäßig die oben genannten Forschungsprivilegien nicht für sich in Anspruch werden nehmen können; daran wird die Datenschutzgrundverordnung nichts ändern. Wir empfehlen daher die Schaffung einer entsprechenden gesetzlichen Grundlage, die freilich auf die Datenschutzgrundverordnung abgestimmt werden muss.

Vor allem die Verbraucherzentralen wären unseres Erachtens auch dazu geeignet, die Zugehörigkeit zu bestimmten Verbrauchergruppen (etwa verletzte Verbraucher) zu erfassen. Dabei wäre freilich darauf zu achten, dass die jeweiligen Gruppen in Übereinstimmung mit entsprechenden Bildungen des Gesetzes definiert werden. Datenschutzrechtlich ist freilich anzumerken, dass die betreffenden Gruppen regelmäßig auch hinsichtlich der zu erfassenden Daten besonders schutzwürdig und regelmäßig auch bedürftig sind, auch wenn die betreffenden Merkmale nicht § 3 IX BDSG respective Art. 9 DatenschutzGVO unterfallen.

Zusammenfassend empfehlen wir die Schaffung einer eigenen Rechtsgrundlage für die Erhebung von Daten zu Verbraucheranfragen, Beschwerden und Streitigkeiten durch die Verbraucherzentralen und entsprechende Beratungsstellen anderer Träger.

6. Datenerhebung durch Schlichtungsstellen

Auch für die bestehenden und künftig unter dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz eingerichteten Schlichtungsstellen empfehlen wir eine Datenerhebung entsprechend der Vorgaben der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU. Die nunmehr verabschiedete Rechtsverordnung²⁶³ sieht in § 4 I VSBInfoV allerdings nur sehr eingeschränkte Vorgaben für den Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle vor, die ausweislich des einleitenden „insbesondere“ nicht abschließend sind. Damit besteht für die Verbraucherschlichtungsstelle dieselbe datenschutzrechtliche Unsicherheit wie für die Verbraucherzentralen. Aus diesem

²⁶¹ Siehe oben IV. 2. c.

²⁶² Siehe das Schreiben des Vorstands des VZBV, Klaus Müller, vom 1.2.2016, abgedruckt im Anhang II.

²⁶³ Höchst missverständlich als Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) bezeichnet.

Grunde empfehlen wir auch insoweit eine Regelung, die – soweit die Ermächtigungsgrundlage in § 43 VSBG dieses trägt – durch Modifikation von § 4 VSInfoV bewirkt werden könnte. Über §§ 5, 6 VSInfoV würden die so gesammelten Daten auch für den Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle und den Verbraucherschlichtungsbericht der zentralen Anlaufstelle nach § 35 I VSBG zur Verfügung stehen. Eine solche gesetzliche Grundlage wäre auch für die Funktionsfähigkeit der Schlichtungsaufsicht von entscheidender Bedeutung, weil diese ohne entsprechende Ermächtigung die Anforderungen an die Tätigkeits- und Evaluationsberichte der einzelnen Verbraucherschlichtungsstellen – im Hinblick auf das gegebenenfalls entgegenstehende datenschutzrechtliche Verbot – nicht ohne weiteres konkretisieren kann.

Auch für die Datenerhebung durch die Schlichtungsstellen wäre besonders auf die Übernahme der Struktur der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU zu achten. Das gilt auch für den Fall, als im Rahmen der Schlichtung zusätzlich Daten über vorherige Beratungen oder anschließende Gerichtsverfahren erhoben werden sollten. Es geht insoweit nämlich nicht nur um die Verknüpfbarkeit der Daten der verschiedenen Institutionen miteinander – soweit diese politisch denn gewollt ist –, sondern auch um die Herstellung der europaweiten Vergleichbarkeit.

Zusammenfassend empfehlen wir die Einführung einer normativen Grundlage für die Datenerhebung durch Verbraucherschlichtungsstellen entsprechend den Standards der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU, die durch Modifikation vor allem des § 4 VSInfoV und hilfsweise durch Gesetz erfolgen sollte.

7. Datenerhebung durch die Justiz

Ferner empfehlen wir die Datenerhebung durch die Justiz, die im Rahmen der regelmäßigen Justizstatistiken erfolgen könnte. Auch diese Datenerhebungen sollten der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU folgen, um Verknüpf- und Vergleichbarkeit der erhobenen Daten sicherzustellen.

Zu beachten ist freilich die besondere Struktur der Justizstatistiken, die für eine bundesrechtliche Regelung derzeit nicht geeignet erscheint. Eine bundeseinheitliche Regelung könnte nur im Konsens der sechzehn Bundesländer gefunden werden, auf deren Landesstatistikgesetzen die jeweiligen Teilerhebungen statistikrechtlich beruhen, wodurch zugleich etwa erforderliche datenschutzrechtliche Rechtfertigungen gegeben sind.

Unabhängig von der richtigen Verortung sollten die Justizstatistiken künftig als Verfahrensgegenstände zumindest die Klassifizierung als Verbraucherstreitigkeit einführen und diese an den Verbraucherbegriff des § 13 BGB und seine Modifikationen, etwa im Lauterkeitsrecht oder bei der Verbraucherinsolvenz, anknüpfen. Die offene Benennung einzelner Kläger oder Antragsteller scheidet hingegen unseres Erachtens als unvereinbar mit datenschutzrechtlichen Grundsätzen aus. Dabei wird nicht verkannt, dass andere Rechtsordnungen hier völlig anders verfahren und ganz überwiegend auf eine Anonymisierung der Namen der Prozessbeteiligten verzichten. Jedenfalls sollten aber in die betreffenden Erhebungen auch diejenigen soziodemographischen Charakteristika aufgenommen werden, die von der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU empfohlen

werden. Auch insoweit geht es um die Erzielung multivariater Daten, zur Ermöglichung entsprechender Erkenntnisgewinne durch die Anwendung statistischer Erfahrung.

Zusammenfassend empfehlen wir eine Initiative zur Ergänzung der Landesjustizstatistiken mit dem Ziel, die bundeseinheitliche Justizstatistik nicht nur mit dem Merkmal „Verbraucherstreitigkeit“ zu versehen, sondern sämtliche von der Kommissionsempfehlung 2010/304/EU benannten Merkmale zu erheben.

X. Anhang I

1. Literatur

Brink, Stefan; Eckhardt, Jens, Wann ist ein Datum ein personenbezogenes Datum?, in Zeitschrift für Datenschutz 2015,205.

Dauner-Lieb, Barbara; Heidel, Thomas; Ring, Gerhard; Lepa, Manfred (Hrsg.), Nomos-Kommentar Bürgerliches Gesetzbuch, Band II Unterlassungsklagegesetz, 2. Auflage, Nomos Verlag, Baden-Baden 2011.

Däubler, Wolfgang; Klebe, Thomas; Wedde, Peter; Weichert, Thilo, Bundesdatenschutzgesetz – Kompaktcommentar, 4. Auflage, Bund-Verlag, Frankfurt am Main 2014.

Fahrmeir, Ludwig, Rita Künstler, Iris Pigeot und Gerhard Tutz (2011), Statistik. Der Weg zur Datenanalyse, 7. Auflage, Springer, Heidelberg.

Dorer, Peter; Mainusch, Helmut; Tubies, Helga, Bundesstatistikgesetz Kommentar, Verlag C.H. Beck München 1988.

Gebauer, Martin; Teichmann, Christoph (Hrsg.), Europäisches Privat- und Unternehmensrecht, Enzyklopädie Europarecht, Band VI, Nomos Verlag, Baden-Baden 2016.

Gerling, Rainer W., Datenschutzprobleme der Forschung, in Datenschutz und Datensicherheit 1999, 384.

Gola, Peter; Klug, Christoph; Körffler, Barbara; Schomerus, Rudolf, Bundesdatenschutzgesetz Kommentar, 11. Auflage, Verlag C. H. Beck, München 2012.

Greene, William H. (2012), Econometric Analysis. International Edition, 7. Auflage, Pearson Education, Essex.

Köhler, Helmut; Bornkamm, Joachim (Hrsg.), Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Unterlassungsklagegesetz, 33. Auflage, Verlag C.H. Beck, München 2015 .

Kühnling, Jürgen; Klar, Manuel, Unsicherheitsfaktor Datenschutzrecht – Das Beispiel des Personenbezugs und der Anonymität, NJW 2013, 3611.

Kühling, Jürgen; Seidel, Christian; Sivridis, Anastasios, Datenschutzrecht, 3. Auflage, Verlag C. F. Müller, Heidelberg 2015.

Krüger, Wolfgang; Rauscher, Thomas (Hrsg.), Münchener Kommentar zur Zivilprozessordnung, Band VI, 4. Auflage, Verlag C.H. Beck, München 2013.

Mentzel, Wolfgang, BWL Grundwissen, 5. Auflage, Haufe Verlag, Freiburg 2013.

Medjedović, Qualitative Sekundäranalyse, Springer Verlag, Wiesbaden 2014.

Gerhard Reiter; Wolf-Gert Matthäus, Marktforschung und Datenanalyse mit EXCEL, 2. Auflage, Oldenburg Verlag, München/Wien 2000.

Roßnagel, Alexander, Handbuch Datenschutzrecht, Verlag C. H. Beck, München 2003.

Roßnagel, Alexander; Scholz, Philip, Datenschutz durch Anonymität und Pseudonymität, in Multimedia und Recht 2000, 721.

Rüdiger Jacob; Andreas Heinz; Jean Philippe Décieux (2013), Umfrage. Einführung in die Methoden der Umfrageforschung, 3. Auflage, München, Oldenbourg.

Schmidt-Kessel, Martin; Germelmann, Claas Christian (Hrsg.), Verbraucherleitbilder – Zwecke, Wirkweisen und Maßstäbe, Jena 2016.

Simitis, Spiros, Bundesdatenschutzgesetz Kommentar, 8. Auflage Nomos Verlag, Baden-Baden 2014.

Treager, Jürgen, Datenschutzrecht, Deutscher Fachverlag, Fachmedien Recht und Wirtschaft, Frankfurt am Main 2014.

Treager, Jürgen; Gabel, Detlev (Hrsg.), Kommentar zum Bundesdatenschutzgesetz, Verlag Recht und Wirtschaft, Frankfurt am Main 2010.

2. Internetfundstellen

<http://www.arbeitsschutz.sachsen.de/>.

https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Bericht/dl_be_schlichtungsstelle_taetigkeitsbericht_2014.pdf?__blob=publicationFile&v=1.

http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/SchlichtungsstelleKAGB/schlichtungsstelle_kagb_node.html.

https://beck-online.beck.de/rsw/upload/be6ck.net/WEB_BO_Kurz_2015_hoch.pdf.

<https://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/aufgaben/wirtschaftlicher-verbraucherschutz/studien-zu-verbraucherverhalten/verbrauchermonitor-313233.php>.

<https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/Broschueren/VerbraucherpolitischerBericht2012.html>.

http://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/Verbraucherschutz/prognos_Gutachten_Langfassung.pdf?__blob=publicationFile.

http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Behandlungsfehlerstatistik.pdf.

<http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/>.

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Justizstatistik/Justizstatistik_node.html.

http://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/01_Lebensmittel/06_mnkp_dokumente/lm_mnkp_Rahmenplan.pdf;jsessionid=C2CFF84BFF7919C3F0CE229442279D03.2_cid350?__blob=publicationFile&v=11.

<http://www.cec-zev.eu/de/startseite/>.

<http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/partner/>.

<http://www.cec-zev.eu/de/ueber-uns/ziele-und-aufgaben/>.

<https://dbk.gesis.org/dbksearch/index.asp?db=d>.

<https://dbk.gesis.org/dbksearch/sdesc2.asp?no=4203&search=mobilit%E4t%20und%20verkehrsmittelwahl&search2=&DB=d&tab=0&notabs=&nf=1&af=&ll=10>.

https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte2100210137004.pdf?__blob=publicationFile.

<https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte2100210137004.html>.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/data_consumer_complaints/index_en.htm.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/index_en.htm.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/market_monitoring/docs/consumer_market_monitoring_2013_part_2.pdf.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/survey_consumers_retailers/index_en.htm.

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_\(COICOP\)/de](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Classification_of_individual_consumption_by_purpose_(COICOP)/de).

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_en.htm.

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_239_225_en.htm#229.

http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf.

http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_en.pdf.

http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_392_en.pdf.

http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_414_en.pdf.

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.

<http://www.eichamt.sachsen.de/285.htm>.

<https://www.esri.com/library/whitepapers/pdfs/shapefile.pdf>.

<http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/anwendungen/details;jsessionid=D27E8E7E3BF93F4095C1CBF4B2DA320F?0&ret=dienste&anc=3594b6e6-dae7-4243-abb9-f3b084274585&resId=3594b6e6-dae7-4243-abb9-f3b084274585>.

<http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/seiten/dienste>.

<http://geoportal.bayern.de/geoportalbayern/seiten/info>.

<http://www.gesis.org/eurobarometer-data-service/home/>.

<http://www.gesis.org/eurobarometer-data-service/survey-series/flash-eb/study-overview/>.

http://www.juris.de/jportal/nav/juris_2015/3unternehmen_2/ueber_juris/ueber_juris.jsp.

http://www.ldbv.bayern.de/file/pdf/2065/Arbeitshilfe_Geodaten_in_der_Praxis_gesamt.pdf.

<http://www.ldbv.bayern.de/produkte/atkis-basis-dlm.html>.

<http://www.ldbv.bayern.de/produkte/topo/digi.html>.

<http://www.ldbv.bayern.de/produkte/weitere/opendata.html>.

<http://www.ilm.nrw.de/pestrep/pestshow1.html>.

<http://www.lua.sachsen.de/>.

<http://www.nahverkehr-snub.de/>.

http://www.online-schlichter.de/media/file/19.%20Sachbericht_Online-Schlichter_Internet_25.02.2014.pdf.

<https://www.online-schlichter.de/ueber-uns/der-online-schlichter-ist-ein-projekt-des-zentrums-fuer-europaeischen-verbraucherschutz-ev>.

https://open-data.europa.eu/de/data/dataset/S2031_397_ENG.

https://www.schleswig-holstein.de/DE/Fachinhalte/A/arbeitsschutz/Downloads/arbeitsschutz_Arbeitsschutzbericht_2016.pdf?__blob=publicationFile&v=2.

<http://www.schleswig-holstein.de/DE/Themen/P/produktsicherheit.html>.

<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>.

<https://soep-online.de/>.

http://www.statistik-mv.de/cms2/STAM_prod/STAM/de/gb/index.jsp.

<http://www.thueringen.de/th7/tlv/arbeitsschutz/>.

<http://www.thueringen.de/th7/tlv/eichwesen/index.aspx>.

<http://www.thueringen.de/th7/tlv/lmsicher/index.aspx>.

https://www.tns-infratest.com/presse/pdf/Presse/Kurzinfo_Eurobarometer.pdf.

<https://www.umwelt.nrw.de/verbraucherschutz-ernaehrung/wer-macht-was/wer-macht-was-amtliche-ueberwachung/>.

http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_bt&colors=&ocolors=&lett=f&tid=0&titel_id=1168.

<https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-baden-wuerttemberg.aspx>.

http://www.verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Forschung/Verbraucher+und+Nachhaltigkeit+_+Umfrage+2009+zum+Nachhaltigen+Konsum.

http://www.verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Forschung/Sueddeutscher+Verbrauchermonitor+2010+_+Gemeinsame+Studie+Baden_Wuerttembergs+mit+Bayern?QUERYSTRING=verbrauchermonitor.

http://www.verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Forschung/Sueddeutscher+Verbrauchermonitor+2012+_+Schwerpunktthema+_quot_Digitaler+Verbraucherschutz_quot_?QUERYSTRING=verbrauchermonitor.

http://www.verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Forschung/Verbrauchermonitor+Baden_Wuerttemberg+2013+_+Schwerpunktthema+_quot_Energie_quot_?QUERYSTRING=verbrauchermonitor.

http://www.verbraucherportal-bw.de/Lde/Startseite/Forschung/Verbrauchermonitor+Baden_Wuerttemberg+2015+_+Digitaler+Verbraucherschutz?QUERYSTRING=verbrauchermonitor.

http://www.verbraucherschutz.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/LAV_Verbraucherschutz/service/publikationen/jahresberichte/jahresbericht2014lebensmittel.pdf.

http://www.verbraucherschutz.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/LAV_Verbraucherschutz/service/publikationen/jahresberichte/gesamtjahresbericht2014.pdf.

www.verbraucherwarnungen.nrw.de.

<https://www.vdv.de/ombudsstelle-nahverkehr-bayern.aspx>.

<http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/index.htm>.

http://vis.bayern.de/verbrauchermonitor/doc/Verbrauchermonitor_2015_lang.pdf.

3. Gegenüberstellung der Daten zu erledigten gerichtlichen Verfahren und erledigten Fällen vor Schlichtungsstellen – Im Bereich der Arzthaftungssachen und der Reisevertragssachen

	Justizstatistiken – Fachserie 10 Reihe 2.1 ¹	Statistische Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen für das Statistikjahr 2014 ² der Landesärztekammern																																																																						
Vor dem Amtsgericht erledigte Arzthaftungssach en nach Ländern und OLG- Bezirken	1708 – 0,2 % Deutschland Art der Erledigung Verfahrensart Einleitungsform (Vorausgegangene Schlichtung nach § 15 a EGZPO: 1) Anwaltliche Vertretung (Kläger/Beklagter) Prozesserfolg/Kostentragung Dauer des Verfahrens Bundesländer:	11 787 Erledigte Anträge Deutschland (12 053 Gestellte Anträge bundesweit)																																																																						
	<table><tr><td>163</td><td>0,1 %</td><td>Baden- Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>202</td><td>0,1 %</td><td>Bayern(OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>126</td><td>0,1 %</td><td>Berlin</td></tr><tr><td>85</td><td>0,3 %</td><td>Brandenburg</td></tr><tr><td>13</td><td>0,1 %</td><td>Bremen</td></tr><tr><td>20</td><td>0,0 %</td><td>Hamburg</td></tr><tr><td>180</td><td>0,2 %</td><td>Hessen</td></tr><tr><td>41</td><td>0,2 %</td><td>Mecklenburg- Vorpommern</td></tr><tr><td>176</td><td>0,2 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>446</td><td>0,2 %</td><td>Nordrhein- Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>65</td><td>0,1 %</td><td>Rheinland- Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>35</td><td>0,3 %</td><td>Saarland</td></tr><tr><td>47</td><td>0,1 %</td><td>Sachsen</td></tr><tr><td>41</td><td>0,2 %</td><td>Sachsen- Anhalt</td></tr><tr><td>36</td><td>0,1 %</td><td>Schleswig- Holstein</td></tr><tr><td>32</td><td>0,1 %</td><td>Thüringen</td></tr></table>	163	0,1 %	Baden- Württemberg (OLG Bezirke)	202	0,1 %	Bayern(OLG Bezirke)	126	0,1 %	Berlin	85	0,3 %	Brandenburg	13	0,1 %	Bremen	20	0,0 %	Hamburg	180	0,2 %	Hessen	41	0,2 %	Mecklenburg- Vorpommern	176	0,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	446	0,2 %	Nordrhein- Westfalen (OLG Bezirke)	65	0,1 %	Rheinland- Pfalz (OLG Bezirke)	35	0,3 %	Saarland	47	0,1 %	Sachsen	41	0,2 %	Sachsen- Anhalt	36	0,1 %	Schleswig- Holstein	32	0,1 %	Thüringen	<table><tr><td>Davon Sachentscheidungen (nicht lediglich Formale Erledigung)</td><td>7 751 (65,8 %)</td></tr><tr><td>Davon Behandlungsfehler/ Risikoaufklärungsmangel verneint</td><td>5 499</td></tr><tr><td>Risikoaufklärungsmangel</td><td>46</td></tr><tr><td>Kausalität verneint</td><td>398</td></tr><tr><td>Behandlungsfehler</td><td>2 206</td></tr><tr><td>Risikoaufklärungsmangel/ Behandlungsfehler und Kausalität bejaht</td><td>1 854</td></tr><tr><td>davon im Praxisbereich, im Krankenhausbereich</td><td>661 1 634</td></tr><tr><td>Schwere des Schadens, Diagnose die zur Antragsstellung führten</td><td></td></tr><tr><td>Antragsgegner</td><td>8 696</td></tr><tr><td>davon Krankenhausbereich:, Praxisbereich:</td><td>6 334 2 362</td></tr><tr><td>Fachgebiet des Antragsgegner, Art des Fehlers, Art der fehlbehandelten Krankheit</td><td></td></tr></table>	Davon Sachentscheidungen (nicht lediglich Formale Erledigung)	7 751 (65,8 %)	Davon Behandlungsfehler/ Risikoaufklärungsmangel verneint	5 499	Risikoaufklärungsmangel	46	Kausalität verneint	398	Behandlungsfehler	2 206	Risikoaufklärungsmangel/ Behandlungsfehler und Kausalität bejaht	1 854	davon im Praxisbereich, im Krankenhausbereich	661 1 634	Schwere des Schadens, Diagnose die zur Antragsstellung führten		Antragsgegner	8 696	davon Krankenhausbereich:, Praxisbereich:	6 334 2 362	Fachgebiet des Antragsgegner, Art des Fehlers, Art der fehlbehandelten Krankheit	
	163	0,1 %	Baden- Württemberg (OLG Bezirke)																																																																					
	202	0,1 %	Bayern(OLG Bezirke)																																																																					
	126	0,1 %	Berlin																																																																					
	85	0,3 %	Brandenburg																																																																					
	13	0,1 %	Bremen																																																																					
	20	0,0 %	Hamburg																																																																					
	180	0,2 %	Hessen																																																																					
	41	0,2 %	Mecklenburg- Vorpommern																																																																					
	176	0,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																																					
	446	0,2 %	Nordrhein- Westfalen (OLG Bezirke)																																																																					
	65	0,1 %	Rheinland- Pfalz (OLG Bezirke)																																																																					
	35	0,3 %	Saarland																																																																					
	47	0,1 %	Sachsen																																																																					
	41	0,2 %	Sachsen- Anhalt																																																																					
	36	0,1 %	Schleswig- Holstein																																																																					
	32	0,1 %	Thüringen																																																																					
	Davon Sachentscheidungen (nicht lediglich Formale Erledigung)	7 751 (65,8 %)																																																																						
	Davon Behandlungsfehler/ Risikoaufklärungsmangel verneint	5 499																																																																						
Risikoaufklärungsmangel	46																																																																							
Kausalität verneint	398																																																																							
Behandlungsfehler	2 206																																																																							
Risikoaufklärungsmangel/ Behandlungsfehler und Kausalität bejaht	1 854																																																																							
davon im Praxisbereich, im Krankenhausbereich	661 1 634																																																																							
Schwere des Schadens, Diagnose die zur Antragsstellung führten																																																																								
Antragsgegner	8 696																																																																							
davon Krankenhausbereich:, Praxisbereich:	6 334 2 362																																																																							
Fachgebiet des Antragsgegner, Art des Fehlers, Art der fehlbehandelten Krankheit																																																																								

¹ https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte/2100210147004.pdf?__blob=publicationFile.

² http://www.bundesaeztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/Behandlungsfehler/Behandlungsfehlerstatistik.pdf.

Vor dem Landgericht in erster Instanz erledigte Arzthaftungssachen nach Ländern und OLG-Bezirken	9 116 – 2,7 % Deutschland Bundesländer: <table> <tr><td>1 137</td><td>2,9 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>1 352</td><td>2,3 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>588</td><td>3,1 %</td><td>Berlin</td></tr> <tr><td>200</td><td>2,6 %</td><td>Brandenburg</td></tr> <tr><td>80</td><td>3,1 %</td><td>Bremen</td></tr> <tr><td>256</td><td>1,8 %</td><td>Hamburg</td></tr> <tr><td>612</td><td>2,2 %</td><td>Hessen</td></tr> <tr><td>126</td><td>2,5 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr> <tr><td>834</td><td>3,2 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>2 522</td><td>3,1 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>463</td><td>3,2 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>147</td><td>3,8 %</td><td>Saarland</td></tr> <tr><td>250</td><td>2,1 %</td><td>Sachsen</td></tr> <tr><td>125</td><td>2,3 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr> <tr><td>277</td><td>2,7 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr> <tr><td>147</td><td>2,6 %</td><td>Thüringen</td></tr> </table>	1 137	2,9 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	1 352	2,3 %	Bayern (OLG Bezirke)	588	3,1 %	Berlin	200	2,6 %	Brandenburg	80	3,1 %	Bremen	256	1,8 %	Hamburg	612	2,2 %	Hessen	126	2,5 %	Mecklenburg-Vorpommern	834	3,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	2 522	3,1 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	463	3,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	147	3,8 %	Saarland	250	2,1 %	Sachsen	125	2,3 %	Sachsen-Anhalt	277	2,7 %	Schleswig-Holstein	147	2,6 %	Thüringen	
1 137	2,9 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
1 352	2,3 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
588	3,1 %	Berlin																																																
200	2,6 %	Brandenburg																																																
80	3,1 %	Bremen																																																
256	1,8 %	Hamburg																																																
612	2,2 %	Hessen																																																
126	2,5 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
834	3,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
2 522	3,1 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																
463	3,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																
147	3,8 %	Saarland																																																
250	2,1 %	Sachsen																																																
125	2,3 %	Sachsen-Anhalt																																																
277	2,7 %	Schleswig-Holstein																																																
147	2,6 %	Thüringen																																																
Vor dem Landgericht in der Berufungsinstanz erledigte Arzthaftungssachen nach Ländern und OLG Bezirken	351 – 0,6 % Deutschland Bundesländer: <table> <tr><td>20</td><td>0,4 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>40</td><td>0,6 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>48</td><td>1,0 %</td><td>Berlin</td></tr> <tr><td>2</td><td>0,1 %</td><td>Brandenburg</td></tr> <tr><td>11</td><td>2,8 %</td><td>Bremen</td></tr> <tr><td>7</td><td>0,4 %</td><td>Hamburg</td></tr> <tr><td>18</td><td>0,4 %</td><td>Hessen</td></tr> <tr><td>2</td><td>0,2 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr> <tr><td>45</td><td>0,9 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>102</td><td>0,7 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>37</td><td>0,2 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr> </table>	20	0,4 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	40	0,6 %	Bayern (OLG Bezirke)	48	1,0 %	Berlin	2	0,1 %	Brandenburg	11	2,8 %	Bremen	7	0,4 %	Hamburg	18	0,4 %	Hessen	2	0,2 %	Mecklenburg-Vorpommern	45	0,9 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	102	0,7 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	37	0,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																
20	0,4 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
40	0,6 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
48	1,0 %	Berlin																																																
2	0,1 %	Brandenburg																																																
11	2,8 %	Bremen																																																
7	0,4 %	Hamburg																																																
18	0,4 %	Hessen																																																
2	0,2 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
45	0,9 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
102	0,7 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																
37	0,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																

	<table> <tr><td>7</td><td>1,1 %</td><td>Saarland</td></tr> <tr><td>12</td><td>0,5 %</td><td>Sachsen</td></tr> <tr><td>4</td><td>0,3 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr> <tr><td>19</td><td>1,3 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr> <tr><td>8</td><td>0,6 %</td><td>Thüringen</td></tr> </table>	7	1,1 %	Saarland	12	0,5 %	Sachsen	4	0,3 %	Sachsen-Anhalt	19	1,3 %	Schleswig-Holstein	8	0,6 %	Thüringen																																		
7	1,1 %	Saarland																																																
12	0,5 %	Sachsen																																																
4	0,3 %	Sachsen-Anhalt																																																
19	1,3 %	Schleswig-Holstein																																																
8	0,6 %	Thüringen																																																
Vor dem Oberlandesgericht erledigte Berufungssachen nach Ländern und OLG Bezirken	2136 – 4,3 % Deutschland Bundesländer: <table> <tr><td>211</td><td>4,2 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>286</td><td>3,7 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>128</td><td>3,6 %</td><td>Berlin</td></tr> <tr><td>34</td><td>2,9 %</td><td>Brandenburg</td></tr> <tr><td>8</td><td>2,8 %</td><td>Bremen</td></tr> <tr><td>64</td><td>3,3 %</td><td>Hamburg</td></tr> <tr><td>160</td><td>3,3 %</td><td>Hessen</td></tr> <tr><td>20</td><td>3,0 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr> <tr><td>247</td><td>5,5 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>615</td><td>5,4 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>129</td><td>5,2 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr> <tr><td>36</td><td>6,8 %</td><td>Saarland</td></tr> <tr><td>52</td><td>2,4 %</td><td>Sachsen</td></tr> <tr><td>46</td><td>4,6 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr> <tr><td>73</td><td>5,0 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr> <tr><td>27</td><td>3,0 %</td><td>Thüringen</td></tr> </table>	211	4,2 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	286	3,7 %	Bayern (OLG Bezirke)	128	3,6 %	Berlin	34	2,9 %	Brandenburg	8	2,8 %	Bremen	64	3,3 %	Hamburg	160	3,3 %	Hessen	20	3,0 %	Mecklenburg-Vorpommern	247	5,5 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	615	5,4 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	129	5,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	36	6,8 %	Saarland	52	2,4 %	Sachsen	46	4,6 %	Sachsen-Anhalt	73	5,0 %	Schleswig-Holstein	27	3,0 %	Thüringen	
211	4,2 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
286	3,7 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
128	3,6 %	Berlin																																																
34	2,9 %	Brandenburg																																																
8	2,8 %	Bremen																																																
64	3,3 %	Hamburg																																																
160	3,3 %	Hessen																																																
20	3,0 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
247	5,5 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
615	5,4 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																
129	5,2 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																
36	6,8 %	Saarland																																																
52	2,4 %	Sachsen																																																
46	4,6 %	Sachsen-Anhalt																																																
73	5,0 %	Schleswig-Holstein																																																
27	3,0 %	Thüringen																																																
Gesamt Arzthaftungssachen	Justizstatistiken	Schlichtungsstellen und Gutachterkommissionen der Landesärztekammern																																																
2014	Gesamt Deutschland in allen Instanzen 13 311 Erledigte Arzthaftungssachen	Bundesweit 11 787 Erledigte Anträge																																																
Reisevertragsrech	Justizstatistiken³	Daten der Schlichtungsstellen 2014																																																

³ <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Rechtspflege/GerichtePersonal/Zivilgerichte>

t																																																																																																										
Reisevertragssachen vor dem Amtsgericht erledigt	31 813 – 2,9 % Deutschland • Art der Erledigung • Verfahrensart • Einleitungsform (Vorausgegangene Schlichtung nach § 15 a EGZPO: 1) • Anwaltliche Vertretung (Kläger/Beklagter) • Prozesserfolg/Kostentragung • Dauer des Verfahrens Bundesländer: <table><tr><td>646</td><td>0,6 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>3 400</td><td>2,3 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>4 034</td><td>4,8 %</td><td>Berlin</td></tr><tr><td>924</td><td>3,2 %</td><td>Brandenburg</td></tr><tr><td>406</td><td>4,0 %</td><td>Bremen</td></tr><tr><td>495</td><td>1,2 %</td><td>Hamburg</td></tr><tr><td>14 258</td><td>14,7 %</td><td>Hessen</td></tr><tr><td>127</td><td>0,7 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr><tr><td>2 254</td><td>2,4 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>4 122</td><td>1,5 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>176</td><td>0,3 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>69</td><td>0,5 %</td><td>Saarland</td></tr><tr><td>602</td><td>1,3 %</td><td>Sachsen</td></tr><tr><td>53</td><td>0,2 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr><tr><td>189</td><td>0,5 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr><tr><td>58</td><td>0,3 %</td><td>Thüringen</td></tr></table>	646	0,6 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	3 400	2,3 %	Bayern (OLG Bezirke)	4 034	4,8 %	Berlin	924	3,2 %	Brandenburg	406	4,0 %	Bremen	495	1,2 %	Hamburg	14 258	14,7 %	Hessen	127	0,7 %	Mecklenburg-Vorpommern	2 254	2,4 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	4 122	1,5 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	176	0,3 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	69	0,5 %	Saarland	602	1,3 %	Sachsen	53	0,2 %	Sachsen-Anhalt	189	0,5 %	Schleswig-Holstein	58	0,3 %	Thüringen	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. <table><tr><td>Fälle Gesamt</td><td>8 070</td></tr><tr><td>Fälle Flug</td><td>4 813</td></tr><tr><td>Fälle Bahn</td><td>3 060</td></tr><tr><td>Fälle Fernbus/Schiff/Sonstige</td><td>197</td></tr><tr><td>Beschwerdegründe Bahn:</td><td></td></tr><tr><td>Verspätung/Zugausfall</td><td>44 %</td></tr><tr><td>Bahncard</td><td>10 %</td></tr><tr><td>Fahrpreisnacherhebung</td><td>25 %</td></tr><tr><td>Erstattung</td><td>16 %</td></tr><tr><td>Sonstiges</td><td>6 %</td></tr><tr><td>Beschwerdegründe Flug:</td><td></td></tr><tr><td>Verspätung/Annullierung</td><td>79%</td></tr><tr><td>Gepäck</td><td>6 %</td></tr><tr><td>Nichtbeförderung</td><td>4 %</td></tr><tr><td>Sonstiges</td><td>13 %</td></tr><tr><td>Schlichtungsquote:</td><td></td></tr><tr><td>Flug</td><td>91,1 %;</td></tr><tr><td>Bahn</td><td>81,2 %</td></tr></table> [Ombudsstelle für den Nahverkehr Baden-Württemberg des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV) und des Verbandes Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e. V. (WBO) – Nur 2013] <table><tr><td>Fälle eingegangen</td><td>210</td></tr><tr><td>Schlichtungsfälle</td><td>50</td></tr><tr><td>Beschwerdegrund zumeist Erhöhtes Beförderungsentgelt</td><td></td></tr></table> Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) <table><tr><td>Anfragen</td><td>264</td></tr><tr><td>Anfragen nicht zulässig</td><td>98</td></tr><tr><td>Anfragen SNUB nicht zuständig</td><td>52</td></tr><tr><td>Schlichtungsverfahren</td><td>114</td></tr><tr><td>Kompromisse</td><td>25</td></tr><tr><td>Ziel der Kunden erfüllt</td><td>28</td></tr><tr><td>Antrag abgelehnt/</td><td>53</td></tr></table>	Fälle Gesamt	8 070	Fälle Flug	4 813	Fälle Bahn	3 060	Fälle Fernbus/Schiff/Sonstige	197	Beschwerdegründe Bahn:		Verspätung/Zugausfall	44 %	Bahncard	10 %	Fahrpreisnacherhebung	25 %	Erstattung	16 %	Sonstiges	6 %	Beschwerdegründe Flug:		Verspätung/Annullierung	79%	Gepäck	6 %	Nichtbeförderung	4 %	Sonstiges	13 %	Schlichtungsquote:		Flug	91,1 %;	Bahn	81,2 %	Fälle eingegangen	210	Schlichtungsfälle	50	Beschwerdegrund zumeist Erhöhtes Beförderungsentgelt		Anfragen	264	Anfragen nicht zulässig	98	Anfragen SNUB nicht zuständig	52	Schlichtungsverfahren	114	Kompromisse	25	Ziel der Kunden erfüllt	28	Antrag abgelehnt/	53
		646	0,6 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																																																																						
		3 400	2,3 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																																																																						
		4 034	4,8 %	Berlin																																																																																																						
		924	3,2 %	Brandenburg																																																																																																						
		406	4,0 %	Bremen																																																																																																						
		495	1,2 %	Hamburg																																																																																																						
		14 258	14,7 %	Hessen																																																																																																						
		127	0,7 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																																																																						
		2 254	2,4 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																																																																						
		4 122	1,5 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																																																																						
		176	0,3 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																																																																						
		69	0,5 %	Saarland																																																																																																						
		602	1,3 %	Sachsen																																																																																																						
		53	0,2 %	Sachsen-Anhalt																																																																																																						
		189	0,5 %	Schleswig-Holstein																																																																																																						
		58	0,3 %	Thüringen																																																																																																						
		Fälle Gesamt	8 070																																																																																																							
		Fälle Flug	4 813																																																																																																							
		Fälle Bahn	3 060																																																																																																							
		Fälle Fernbus/Schiff/Sonstige	197																																																																																																							
Beschwerdegründe Bahn:																																																																																																										
Verspätung/Zugausfall	44 %																																																																																																									
Bahncard	10 %																																																																																																									
Fahrpreisnacherhebung	25 %																																																																																																									
Erstattung	16 %																																																																																																									
Sonstiges	6 %																																																																																																									
Beschwerdegründe Flug:																																																																																																										
Verspätung/Annullierung	79%																																																																																																									
Gepäck	6 %																																																																																																									
Nichtbeförderung	4 %																																																																																																									
Sonstiges	13 %																																																																																																									
Schlichtungsquote:																																																																																																										
Flug	91,1 %;																																																																																																									
Bahn	81,2 %																																																																																																									
Fälle eingegangen	210																																																																																																									
Schlichtungsfälle	50																																																																																																									
Beschwerdegrund zumeist Erhöhtes Beförderungsentgelt																																																																																																										
Anfragen	264																																																																																																									
Anfragen nicht zulässig	98																																																																																																									
Anfragen SNUB nicht zuständig	52																																																																																																									
Schlichtungsverfahren	114																																																																																																									
Kompromisse	25																																																																																																									
Ziel der Kunden erfüllt	28																																																																																																									
Antrag abgelehnt/	53																																																																																																									

		kein Kompromiss gefunden	
		gewünschte Erklärung erhalten	7
		Beschwerdegründe:	
		Erhöhtes Beförderungsentgelt	60 %
		Unpünktlichkeit	20 %
		Alkohlkonsumverbot	6 %
		[Ombudsstelle Nahverkehr Bayern des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV sowie des Landesverbandes Bayerischer Omnibusunternehmen e.V. (LBO)	
		aktuell rund 4-6 Fälle / Monat.	
		Die Mehrzahl dieser Fälle sg. EBE-Fälle, d. h., ohne einen gültigen Fahrausweis mit € 60,- belegt.	In der Regel, d. h. in 95 % aller Fälle gütliche Einigung
		Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalens (snv)	
		Eingegangene Beschwerden	1832
		Schlichtungsverfahren	497 (27 %)
		Im Jahr 2014 abgeschlossen	200 (11 %)
		Abgeschlossenen Fälle wurden von der Verkehrsunternehmen angenommen	90 (46 %)
		Vorschläge abgelehnt	104 (54 %)
		Von den 1632 sonstigen Fällen Rechtsauskunft	620 (34 %)
		Von den 1632 sonstigen Fällen Beschwerde abgeholfen	373 (21 %)
		Beschwerdegründe	
		Tariflich	899 (33 %)
		Pünktlichkeit	719 (26 %)
		Verhalten von Mitarbeitern	685 (24 %)

		Fehlerhafte Informationen	147 (5 %)																																															
Vor dem Landgericht in erster Instanz erledigte Reisevertragssachen	450 – 0,1 % Deutschland Bundesländer: <table><tr><td>13</td><td>0,0 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>90</td><td>0,2 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>1</td><td>0,0 %</td><td>Berlin</td></tr><tr><td>-</td><td>- %</td><td>Brandenburg</td></tr><tr><td>10</td><td>0,4 %</td><td>Bremen</td></tr><tr><td>-</td><td>- %</td><td>Hamburg</td></tr><tr><td>121</td><td>0,4 %</td><td>Hessen</td></tr><tr><td>12</td><td>0,2 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr><tr><td>71</td><td>0,3 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>102</td><td>0,1 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>16</td><td>0,3 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>-</td><td>- %</td><td>Saarland</td></tr><tr><td>4</td><td>0,0 %</td><td>Sachsen</td></tr><tr><td>1</td><td>0,0 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr><tr><td>7</td><td>0,1 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr><tr><td>2</td><td>0,0 %</td><td>Thüringen</td></tr></table>	13	0,0 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	90	0,2 %	Bayern (OLG Bezirke)	1	0,0 %	Berlin	-	- %	Brandenburg	10	0,4 %	Bremen	-	- %	Hamburg	121	0,4 %	Hessen	12	0,2 %	Mecklenburg-Vorpommern	71	0,3 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	102	0,1 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	16	0,3 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	-	- %	Saarland	4	0,0 %	Sachsen	1	0,0 %	Sachsen-Anhalt	7	0,1 %	Schleswig-Holstein	2	0,0 %	Thüringen	
13	0,0 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
90	0,2 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
1	0,0 %	Berlin																																																
-	- %	Brandenburg																																																
10	0,4 %	Bremen																																																
-	- %	Hamburg																																																
121	0,4 %	Hessen																																																
12	0,2 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
71	0,3 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
102	0,1 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																
16	0,3 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																
-	- %	Saarland																																																
4	0,0 %	Sachsen																																																
1	0,0 %	Sachsen-Anhalt																																																
7	0,1 %	Schleswig-Holstein																																																
2	0,0 %	Thüringen																																																
Vor dem Landgericht in der Berufungsinstanz erledigte Reisevertragssachen	813 – 1,5 % Deutschland Bundesländer: <table><tr><td>22</td><td>0,4 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>68</td><td>0,9 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>17</td><td>0,4 %</td><td>Berlin</td></tr><tr><td>5</td><td>0,3 %</td><td>Brandenburg</td></tr><tr><td>8</td><td>2,1 %</td><td>Bremen</td></tr><tr><td>1</td><td>0,1 %</td><td>Hamburg</td></tr><tr><td>250</td><td>5,3 %</td><td>Hessen</td></tr><tr><td>7</td><td>0,7 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr><tr><td>134</td><td>2,6 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr><tr><td>262</td><td>1,9 %</td><td>Nordrhein-Westfalen</td></tr></table>	22	0,4 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	68	0,9 %	Bayern (OLG Bezirke)	17	0,4 %	Berlin	5	0,3 %	Brandenburg	8	2,1 %	Bremen	1	0,1 %	Hamburg	250	5,3 %	Hessen	7	0,7 %	Mecklenburg-Vorpommern	134	2,6 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	262	1,9 %	Nordrhein-Westfalen																			
22	0,4 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
68	0,9 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
17	0,4 %	Berlin																																																
5	0,3 %	Brandenburg																																																
8	2,1 %	Bremen																																																
1	0,1 %	Hamburg																																																
250	5,3 %	Hessen																																																
7	0,7 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
134	2,6 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
262	1,9 %	Nordrhein-Westfalen																																																

	<table> <tr> <td></td><td></td><td>(OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>12</td><td>0,4 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>2</td><td>0,3 %</td><td>Saarland</td></tr> <tr> <td>12</td><td>0,5 %</td><td>Sachsen</td></tr> <tr> <td>1</td><td>0,1 %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr> <tr> <td>3</td><td>0,2 %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr> <tr> <td>9</td><td>0,7 %</td><td>Thüringen</td></tr> </table>			(OLG Bezirke)	12	0,4 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	2	0,3 %	Saarland	12	0,5 %	Sachsen	1	0,1 %	Sachsen-Anhalt	3	0,2 %	Schleswig-Holstein	9	0,7 %	Thüringen																												
		(OLG Bezirke)																																																
12	0,4 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																
2	0,3 %	Saarland																																																
12	0,5 %	Sachsen																																																
1	0,1 %	Sachsen-Anhalt																																																
3	0,2 %	Schleswig-Holstein																																																
9	0,7 %	Thüringen																																																
Vor dem Oberlandesgericht erledigte Berufungssachen - Reisevertragssachen	87 – 0,2 % Deutschland Bundesländer: <table> <tr> <td>1</td><td>0,0 %</td><td>Baden-Württemberg (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>10</td><td>0,1 %</td><td>Bayern (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Berlin</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Brandenburg</td></tr> <tr> <td>1</td><td>0,4 %</td><td>Bremen</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Hamburg</td></tr> <tr> <td>29</td><td>0,6 %</td><td>Hessen</td></tr> <tr> <td>3</td><td>0,4 %</td><td>Mecklenburg-Vorpommern</td></tr> <tr> <td>11</td><td>0,2 %</td><td>Niedersachsen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>28</td><td>0,2 %</td><td>Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>1</td><td>0,0 %</td><td>Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Saarland</td></tr> <tr> <td>3</td><td>0,1 %</td><td>Sachsen</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Sachsen-Anhalt</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Schleswig-Holstein</td></tr> <tr> <td>-</td><td>- %</td><td>Thüringen</td></tr> </table>	1	0,0 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)	10	0,1 %	Bayern (OLG Bezirke)	-	- %	Berlin	-	- %	Brandenburg	1	0,4 %	Bremen	-	- %	Hamburg	29	0,6 %	Hessen	3	0,4 %	Mecklenburg-Vorpommern	11	0,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)	28	0,2 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)	1	0,0 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)	-	- %	Saarland	3	0,1 %	Sachsen	-	- %	Sachsen-Anhalt	-	- %	Schleswig-Holstein	-	- %	Thüringen	
1	0,0 %	Baden-Württemberg (OLG Bezirke)																																																
10	0,1 %	Bayern (OLG Bezirke)																																																
-	- %	Berlin																																																
-	- %	Brandenburg																																																
1	0,4 %	Bremen																																																
-	- %	Hamburg																																																
29	0,6 %	Hessen																																																
3	0,4 %	Mecklenburg-Vorpommern																																																
11	0,2 %	Niedersachsen (OLG Bezirke)																																																
28	0,2 %	Nordrhein-Westfalen (OLG Bezirke)																																																
1	0,0 %	Rheinland-Pfalz (OLG Bezirke)																																																
-	- %	Saarland																																																
3	0,1 %	Sachsen																																																
-	- %	Sachsen-Anhalt																																																
-	- %	Schleswig-Holstein																																																
-	- %	Thüringen																																																
Gesamt Reisevertragssachen	Justizstatistiken	Schlichtungsstellen des öffentlichen Personen/Nahverkehrs																																																
2014	Gesamt Deutschland in allen Instanzen erledigte Verfahren 32 663 Bundesländer:	Bundesweit Söp: 8 070 (Schlichtungsquote: Flug 91,1 %; Bahn 81,2 %) Bundesländer																																																

	Baden-Württemberg		682		Baden-Württemberg Nur 2013		210 Fälle eingegangen, 50 Schlichtungsfälle (Keine Statistik) Geschätzt: Für 2014 vergleichbar – ca. 50
	Nordrhein-Westfalen		4514		Nordrhein-Westfalen		200 im Jahr 2014 abgeschlossen (11 %) 1832 eingegangene Beschwerden 497 Schlichtungsverfahren (27 %)
	Niedersachsen und Bremen		2895		Niedersachsen und Bremen (SNUB)		114 Schlichtungsverfahren 264 Anfragen
	Bayern		3568		Bayern		Aktuell rund 4-6 Fälle / Monat (Keine Statistik) Geschätzt: ca. 60 pro Jahr
	Gesamt		11 659		Gesamt (Geschätzt)		8494

4. Tabelle Daten zum Suchbegriff "Verbraucher", "Rechtsprechung", "Bundesgerichtshof" in der Datenbank juris:

4.477 „Verbraucher“ BGH-Rechtsprechung	Arbeitsrecht	Bankrecht	Baurecht	Erbrecht	Familienrecht	Handels-und Gesellschaftsrecht	Insolvenzrecht	IT-und Medienrecht	Kosten/ Gebührenrecht	Medizinrecht	Miet-und Wohnungs- eigentums- recht
2015 - 2016	1	58	8	1	9	49	54	68	6	30	17
2013 - 2014	3	70	26	4	21	88	104	105	11	36	63
2011 - 2012	6	104	15	2	18	124	143	109	13	31	76
2009 - 2010	4	106	21	6	17	104	137	107	8	43	67
2007 - 2008	4	171	25	13	18	116	120	68	28	23	90
2005 - 2006	16	203	30	5	17	159	149	69	76	25	88
2003 - 2004	19	186	30	7	21	138	151	58	95	18	73
2001 - 2002	6	129	18	2	6	90	88	46	67	25	33
1999 - 2000	7	93	15	4	13	65	62	25	34	27	27
1997 - 1998	6	97	6	1	13	76	76	35	52	35	19
1995 - 1996	3	94	8	3	13	72	80	38	55	16	19
1990 - 1994	7	218	27	6	31	180	178	49	119	39	51
1985 - 1989	11	177	17	3	12	152	146	61	17	21	35
1980 - 1984	4	105	22	2	4	84	40	35	1	26	28
1975 - 1979	5	81	4	1	4	43	1	13		9	23
1970 - 1974	4	57		2	4	21		3	2	9	4
1965 - 1969	13	16	2	1	6	26		10	2	13	1
1960 - 1964	4	9		1	3	11		2		6	
1950 - 1960	2	1		2	2	12		2		6	

4.477 „Verbraucher“ BGH-Recht- sprechung	Sozialrecht	Staats- und Verfassungs- recht	Steuer- recht	Strafrecht	Umweltrecht	Verkehrsrecht	Versicherungs- recht	Verwaltungs- recht	Wettbewerbs- und Immaterial- güterrecht	Zivil- und Zivilprozess- recht	
2015 -2016	3	14	3	20	26	14	194	80	82	3	
2013 -2014	14	14	17	28	20	31	88	113	132	36	
2011 - 2012	8	22	32	35	18	20	64	112	138	31	
2009 - 2010	9	19	28	39	21	35	45	125	177	43	
2007 - 2008	6	12	31	22	8	22	61	74	122	23	
2005 - 2006	8	7	71	23	17	32	60	67	102	25	
2003 - 2004	3	9	64	7	15	17	24	71	122	18	
2001 - 2002	5	5	32	21	10	19	44	69	123	25	
1999 - 2000	5	3	26	7	7	36	36	65	110	27	
1997 - 1998	5	5	20	15	5	26	30	73	113	35	
1995 - 1996	3	6	11	10	9	36	34	46	95	16	
1990 - 1994	4	9	33	22	11	79	81	127	192	39	
1985 - 1989	3	7	20	19	10	61	55	93	188	21	
1980 - 1984	4	4	24	18	10	56	42	95	160	26	
1975 - 1979	-	5	9	12	7	11	16	47	114	9	
1970 - 1974	1	2	3	10	1	9	12	36	105	9	
1965 - 1969	2	8	3	13	-	7	18	36	127	13	
1960 – 1964	1	2	5	7	-	3	7	33	55	6	
1950 -1960	-	3	4	8	1	4	5	16	42	6	

XI. Anhang II

1. Anschreiben



Universität Bayreuth • 95440 Bayreuth

FORSCHUNGSSTELLE FÜR VERBRAUCHERRECHT (FFV)

Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Direktor

Postanschrift:
Universität Bayreuth
95440 Bayreuth

Gebäude: RW I
Universitätsstraße 30
95447 Bayreuth

Telefon: 0921 / 55 - 6126
Telefax: 0921 / 55 - 6122

Internet: www.verbraucherrecht.uni-bayreuth.de
E-Mail: verbraucherrecht@uni-bayreuth.de

Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherrecht

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) erarbeitet die Forschungsstelle für Verbraucherrecht eine Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherrecht und zu Verbraucherstreitigkeiten.

Um diese Aufarbeitung vornehmen zu können, bitte ich Sie um Ihre Unterstützung bei der Übermittlung der vorhandenen behördlichen Datenbestände.

Zum Zwecke einer statistischen Erfassung und Bewertung verbraucherrechtlicher Daten werden wir bereits vorhandenes Datenmaterial zusammenführen und aufbereiten. Die vorgefundenen Daten sollen dann einer Analyse und Interpretation mit den Methoden empirischer Forschung unterzogen werden.

Benötigt werden alle statistischen Daten im Bereich des Verbraucherrechts, im Einzelnen: Daten zu Verbraucherstreitigkeiten, Verbraucherhandeln, Verbraucherstimmung, Verbrauchervertrauen und Informationsverhalten von Verbrauchern.

Auch Daten aus den Bereichen Finanzen/Versicherungen, Konsumgüter, Telefon/Internetnutzung, Essen/Trinken, Gesundheitsangaben/Produktangaben, Energie/Wohnen und Verkehr/Freizeit sind für uns von höchster Relevanz.

...

Für die Bereitstellung entsprechenden Datenmaterials wären wir Ihnen sehr verbunden. Falls keine entsprechenden Daten in ihrem Hause vorlägen, wäre dies ebenfalls eine wichtige Information für unsere Erhebung.

Für Ihre Rückfragen steht neben mir auch meine Mitarbeiterin Katharina Erler (Tel.: 0921/55 6125) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

2. Ablaufplan

Ablaufplan

- I. Gegenstand und Vorgehen der Studie festsetzen
- II. Recherche - insbesondere
 - a. Verbrauchermonitore
 - b. Justizstatistiken
 - c. Daten auf europäischer Ebene
 - d. Graphische Aufbereitung der Daten
- III. Anfragen
 - a. Landesministerien
 - i. Verbraucherschutz
 - ii. Justiz
 - b. BMJV
 - i. Marktwächterprojekt
 - ii. Consumer Score Boards
 - c. Verbraucherzentralen
 - d. Bundesamt für Statistik
 - e. Gesellschaft für Konsumforschung
 - f. Justizstatistiken
 - g. Branchenspezifisch:
 - i. Schlichtungsstellen
 - ii. BaFin
 - iii. Öffentlicher Personenverkehr
 - iv. Bundesärztekammer

3. Vereinbarung mit dem bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz über die Nutzung der Rohdaten des Verbrauchermonitors 2015 und entsprechender Antrag

Vereinbarung über die wissenschaftliche Nutzung von statistischen Daten

Zwischen dem

Freistaat Bayern,
vertreten durch das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz,
Rosenkavalierplatz 2, 81925 München

- nachfolgend StMUV genannt -

und dem Freistaat Bayern, vertreten durch die Universität Bayreuth, diese vertreten durch
den Präsidenten für ihre Forschungsstelle für Verbraucherrecht (FFV)

wird nachfolgende Vereinbarung geschlossen:

PRÄAMBEL

In Bayern wird seit 2007 beauftragt durch das Bayerische Verbraucherschutzministerium der "Verbrauchermonitor" durchgeführt - 2015 zum sechsten Mal. Ziel ist u.a. die Erfassung des Vertrauensindex der Verbraucher sowie die Erhebung von Verbraucherverhaltensdaten zu verschiedenen Fokusthemen wie Finanzen, Sicherheit im Netz, Ernährung, soziale Netzwerke, Rechtsdurchsetzung, Energie etc.

Das StMUV hat sich bereit erklärt, die erhobenen Daten des Verbrauchermonitors 2015 für wissenschaftliche Zwecke der Forschungsstelle für Verbraucherrecht unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Diese Vereinbarung soll den Rahmen für die Nutzung der Daten schaffen.

§ 1

Einräumung von einfachen Nutzungsrechten

Das StMUV stellt der Forschungsstelle für Verbraucherrecht die bei Erstellung des Verbrauchermonitors 2015 gewonnenen Daten unentgeltlich zu Forschungszwecken zu den in § 2 genannten Bedingungen und ausschließlich für das dort genannte wissenschaftliche Forschungsprojekt zur Verfügung.

§ 2

Nutzungsbedingungen

- (1) Die Nutzung der Daten durch die Forschungsstelle für Verbraucherrecht ist ausschließlich für das wissenschaftliche Forschungsprojekt „Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherrecht“ gestattet. Die Daten dürfen nur von Personen genutzt werden, die der Forschungsstelle für Verbraucherrecht angehören und mit dem Forschungsprojekt befasst sind.

- (2) Im Hinblick auf die Notwendigkeit der Datennutzung, die nutzungsberechtigten Personen sowie Ziel, Dauer und Finanzierung des Forschungsprojekts wird auf den Antrag auf Datennutzung der Forschungsstelle für Verbraucherrecht vom 28.01.2016 verwiesen, der, soweit hier nichts anderes vereinbart wird, Bestandteil der Vereinbarung ist.
- (3) In den Daten enthaltene Einzelangaben über persönliche und sachliche Verhältnisse werden nur zur Verfügung gestellt, wenn die Einzelangaben allenfalls mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand an Zeit, Kosten und Arbeitskraft personenbezogen zugeordnet werden können. Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht verpflichtet sich, Einzelangaben nur an solche Personen im Sinne von Absatz 1 weiter zu geben, die sich an die Einhaltung der in dieser Vereinbarung bestimmten Nutzungsbedingungen, insbesondere zur Geheimhaltung gemäß Absatz 4, verpflichtet haben.
- (4) Einzelangaben, die für die Erstellung des Verbrauchermonitors von Einzelpersonen gemacht wurden, sind von der Forschungsstelle für Verbraucherrecht geheim zu halten, soweit das StMUV die Forschungsstelle für Verbraucherrecht nicht in schriftlicher Form hiervon entbindet. Diese Verpflichtung gilt nicht für
1. Einzelangaben, in deren Übermittlung oder Veröffentlichung der Befragte schriftlich eingewilligt hat,
 2. Einzelangaben aus allgemein zugänglichen Quellen,
 3. Einzelangaben, die vom Statistischen Bundesamt oder den statistischen Ämtern der Länder mit den Einzelangaben anderer Befragter zusammengefasst und in statistischen Ergebnissen dargestellt sind,
 4. Einzelangaben, wenn sie dem Befragten oder Betroffenen nicht zuzuordnen sind.
- (5) Sofern durch den mit der Durchführung des Verbrauchermonitors beauftragten Auftragnehmer eine Aufbereitung der Daten notwendig ist, um die Daten bestimmungsgemäß zur Verfügung stellen zu können, erfolgt die Auftragserteilung an den Auftragnehmer zur Aufbereitung der Daten durch die Forschungsstelle für Verbraucherrecht in eigener Verantwortung, der dementsprechend die hierfür anfallenden Kosten trägt. Kommt die Forschungsstelle für Verbraucherrecht dem nicht nach, wird das StMUV von der Pflicht nach § 1 befreit.
- (6) Die Ergebnisse des Forschungsprojekts sind dem StMUV unentgeltlich, spätestens zwei Wochen nach Abschluss, in gedruckter oder elektronischer Fassung zur Verfügung zu stellen. Die genutzten Daten sind aus dem Verbrauchermonitor zu zitieren.
- (7) Aus dem beantragten Projekt dürfen mehrere Publikationen entstehen. Die genutzten Daten sind aus dem Verbrauchermonitor zu zitieren.
- (8) Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht verpflichtet sich, dem StMUV mindestens ein Belegexemplar je Publikation spätestens zwei Wochen nach Veröffentlichung in gedruckter oder elektronischer Fassung zur Verfügung zu stellen, in die die Daten Eingang gefunden haben.
- (9) Die Nutzung der Daten wird zweckgebunden nur für die Dauer des in Absatz 1 genannten Forschungsprojekts und bis zu den geplanten Publikationen (etwa in referierten Fachzeitschriften) gestattet. Danach sind Einzelangaben zu löschen oder zu vernichten. Das hindert das Recht der beteiligten Mitglieder und Mitarbeiter der Forschungsstelle nicht, eigene Auswertungen und deren Darstellungen auch später zu Publikationszwecken weiter zu verwenden.

- (10) Unberührt bleibt das Recht des StMUV, die Daten auch Dritten zur Verfügung zu stellen.

§ 3

Schlussbestimmungen

- (1) Für Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden ist Schriftform erforderlich. Auf dieses Formerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.
- (2) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ungültig sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien werden die ungültige Bestimmung durch eine ihrem Sinn und Zweck entsprechende Regelung ersetzen, soweit dies nach Gesetz und Rechtsprechung möglich ist.

München, den 22.2.16



S. Nießen, Dipl. Ing. (Univ.), Ministerialdirigentin

Bayreuth, den 29. Feb. 2016



Dr. M. Zanner, Kanzler der Universität Bayreuth

Bayreuth, den 24.7.2016



Prof. Dr. M. Schmidt-Kessel, Projektleiter und
Direktor der Forschungsstelle für
Verbraucherrecht



**FORSCHUNGSSTELLE FÜR
VERBRAUCHERRECHT (FFV)**

Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Direktor

Postanschrift:
Universität Bayreuth
95440 Bayreuth

Gebäude: RW I
Universitätsstraße 30
95447 Bayreuth

Telefon: 0921 / 55 - 6126
Telefax: 0921 / 55 - 6122

Internet: www.verbraucherrecht.uni-bayreuth.de
E-Mail: verbraucherrecht@uni-bayreuth.de

Universität Bayreuth • 95440 Bayreuth

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt
und Verbraucherschutz
z.Hd. Frau
Dr. Elisabeth Baade
Rosenkavalierplatz 2
81925 München

28. Januar 2015

**Antrag auf die wissenschaftliche Nutzung von statistischen Daten -
Verbrauchermonitor**

Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht beantragt hiermit die unentgeltliche Bereitstellung der erhobenen Daten des Verbrauchermonitors 2015 für wissenschaftliche Zwecke.

Die Daten werden im Rahmen des wissenschaftlichen Forschungsprojektes „Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlende Daten im Verbraucherrecht“ im Auftrag des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bis zur Publikation genutzt.

Im Rahmen des Projektes soll festgestellt werden, ob und in welchen Bereichen verbraucherrechtliche Daten und solche zu Verbraucherstreitigkeiten vorliegen. Insbesondere wird eine Analyse der Verwertbarkeit vorhandener Daten sowohl aus rechtlichen als auch aus Gesichtspunkten der empirischen Wirtschaftsforschung eine wichtige Rolle spielen. Bereits vorhandenes Datenmaterial werden wir zum Zwecke einer statistischen Erfassung und Bewertung verbraucherrechtlicher Daten zusammenführen und aufbereiten. Sodann sollen die vorgefundenen Daten einer Analyse und Interpretation mit den Methoden empirischer Forschung unterzogen werden.

Das Gesamtergebnis dieser Studie wird dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgelegt, welches dieses veröffentlichen wird. Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht beabsichtigt zwei Veröffentlichungen auf Basis der Studie, eine Publikation aus rechtlicher Sicht sowie eine aus der Sicht der empirischen Wirtschaftsforschung.

Mit freundlichen Grüßen,

Martin Schmidt-Kessel

4. Forschungsplan und Erklärung bezüglich der Nutzung der Daten aus den Justizstatistiken



FORSCHUNGSSTELLE FÜR VERBRAUCHERRECHT (FFV)

Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Direktor

Universität Bayreuth • 95440 Bayreuth

Justizministerium des Landes Nordrhein-
Westfalen
z.Hd. Herrn
Manuel Beetz
Martin-Luther-Platz 40, 40190 Düsseldorf

Postanschrift:
Universität Bayreuth
95440 Bayreuth

Gebäude: RW I
Universitätsstraße 30
95447 Bayreuth

Telefon: 0921 / 55 - 6126
Telefax: 0921 / 55 - 6122

Internet: www.verbraucherrecht.uni-bayreuth.de
E-Mail: verbraucherrecht@uni-bayreuth.de

28. Januar 2016

Forschungsplan im Rahmen der Studie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherecht im Auftrag des BMJV

Die Daten aus den Justizstatistiken der Länder, um deren Bereitstellung wir im Anschreiben vom 22.12.2015 baten, werden wir im Rahmen des wissenschaftlichen Forschungsprojektes „Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlende Daten im Verbraucherrecht“ im Auftrag des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bis zur Publikation nutzen.

Im Rahmen des Projektes soll festgestellt werden, ob und in welchen Bereichen verbraucherrechtliche Daten und solche zu Verbraucherstreitigkeiten vorliegen. Insbesondere wird eine Analyse der Verwertbarkeit vorhandener Daten sowohl aus rechtlichen als auch aus Gesichtspunkten der empirischen Wirtschaftsforschung eine wichtige Rolle spielen. Bereits vorhandenes Datenmaterial werden wir zum Zwecke einer statistischen Erfassung und Bewertung verbraucherrechtlicher Daten zusammenführen und aufbereiten. Sodann sollen die vorgefundenen Daten einer Analyse und Interpretation mit den Methoden empirischer Forschung unterzogen werden.

Nach der Definition des Untersuchungsgegenstandes und Festlegung der betreffenden Institutionen sind wir nun in der Ermittlungsphase bezüglich vorhandener Daten und bitten nun um deren Bereitstellung, um diese aufbereiten und analysieren zu können.

Das Gesamtergebnis dieser Studie wird dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgelegt, welches dieses veröffentlichen wird. Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht beabsichtigt zwei Veröffentlichungen auf Basis der Studie, eine Publikation aus rechtlicher Sicht sowie eine aus der Sicht der empirischen Wirtschaftsforschung.

Mit freundlichen Grüßen,



**FORSCHUNGSSTELLE FÜR
VERBRAUCHERRECHT (FFV)**

Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Direktor

Universität Bayreuth • 95440 Bayreuth

Justizministerium des Landes Nordrhein-
Westfalen
z.Hd. Herrn
Manuel Beetz
Martin-Luther-Platz 40, 40190 Düsseldorf

Postanschrift:
Universität Bayreuth
95440 Bayreuth

Gebäude: RW I
Universitätsstraße 30
95447 Bayreuth

Telefon: 0921 / 55 - 6126
Telefax: 0921 / 55 - 6122

Internet: www.verbraucherrecht.uni-bayreuth.de
E-Mail: verbraucherrecht@uni-bayreuth.de

28. Januar 2016

**Erklärung bezüglich der Nutzung der Daten aus den
Justizstatistiken der Länder zu Forschungszwecken**

Im Rahmen der justizstatistischen Datenbestände bitten wir um die Bereitstellung der Rohdaten aller Bundesländer auf tiefster Stufe der Datenerhebung (Ebene der Amtsgerichte) insbesondere zu Kaufsachen, Arzthaftungssachen, Reisevertragssachen, Miet-/Kredit-/Leasingsachen und Verbraucherinsolvenzverfahren aus den letzten fünf Jahren.

Die Forschungsstelle für Verbraucherrecht erklärt hiermit, dass die bereitgestellten Daten durch die Forschungsstelle für Verbraucherrecht ausschließlich für das wissenschaftliche Forschungsprojekt <Explorationsstudie zu vorhandenen und fehlenden Daten im Verbraucherrecht> genutzt werden. Die Daten dürfen nur von Personen genutzt werden, die der Forschungsstelle für Verbraucherrecht angehören und mit dem Forschungsprojekt befasst sind.

Die Daten werden zweckgebunden nur für die Dauer des genannten Forschungsprojekts und bis zu den geplanten Publikationen (etwa in referierten Fachzeitschriften) genutzt. Danach werden Einzelangaben gelöscht oder zu vernichtet. Das hindert das Recht der beteiligten Mitglieder und Mitarbeiter der Forschungsstelle nicht, eigene Auswertungen und deren Darstellungen auch später zu Publikationszwecken weiter zu verwenden.

Mit freundlichen Grüßen

Martin Schmidt-Kessel

5. Schreiben der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes

E: 3.2.16

verbraucherzentrale Bundesverband

Verbraucherzentrale Bundesverband - Markgrafenstraße 66 - 10969 Berlin

Forschungsstelle für Verbraucherrecht (FFV)
Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Universität Bayreuth

95440 Bayreuth

Vorstand

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin

Besuchereingang
Rudi-Dutschke-Straße 17

Tel. (030) 258 00-0
Fax (030) 258 00-218
info@vzbv.de
www.vzbv.de

01.02.2016

Ihre Anfrage zu Daten im Verbraucherrecht / Explorationsstudie

Sehr geehrter Herr Professor Schmidt-Kessel,

Ulrike Herr Schmidt-Kessel

im Namen aller Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) danke ich Ihnen für Ihr Interesse an den in unseren Häusern vorhandenen Daten zum Verbraucherrecht.

Wie bereits auf Mitarbeiterebene besprochen, sind wir gerne bereit, Sie bei der Durchführung der Explorationsstudie zu unterstützen. Eine Zulieferung von Datensätzen wird aufgrund verschiedener Umstände zum gewünschten Zeitpunkt jedoch nicht möglich sein.

In der Arbeit der Verbraucherzentralen und des vzbv fallen verschiedene Daten an: einerseits gibt es Erkenntnisse über Beschwerde- und Beratungsanlässe von Verbrauchern (die aber nicht zwingend in den Bereich der Verbraucherstreitigkeiten fallen); andererseits fallen im Zusammenhang mit den Maßnahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung Daten an, die dem Bereich des Verbraucherrechts zugeordnet werden können.

Beschwerdedaten:

Eine systematische statistische Erhebung und Auswertung der Beschwerdedaten befindet sich noch in der Aufbau- und Evaluierungsphase, die durch die Marktwächter-Projekte nun intensiv vorangetrieben werden kann.

In der Grundstruktur orientiert sich die Datenerhebung in der Verbraucherberatung (prozessgenerierte Daten) an der Methodik zur Beschwerdeklassifizierung im Rahmen des Consumer Market Scoreboards der EU-Kommission

Vorsitzende des
Verwaltungsrats
Ulrike von der Lühse
Vorstand
Klaus Müller

Bank für Sozialwirtschaft
BLZ 100 205 00
Kto: 33 00 300
BIC: BFSWDE33BER
IBAN: DE 48 1002 0500 0003 300 00

Bundesverband der Verbraucherzentralen
und Verbraucherverbände
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

USt-IdNr.: DE 224135391
Steuer-Nr.: 27/657/50929
Amtsgericht Charlottenburg
VR 20423 B

Seite 2 von 2 Seiten des Schreibens vom 01.02.16

(http://ec.europa.eu/consumers/archive/complaints/docs/consumer-complaint-recommendation_en.pdf). Verbraucheranliegen werden dementsprechend nach Anfragen und Beschwerden unterschieden und in zwei Dimensionen (Produkte / Dienstleistungen und Beschwerdeart) auf verschiedenen Ebenen zugeordnet.

Daten zur kollektiven Rechtsdurchsetzung:

Die Maßnahmen der kollektiven Rechtsdurchsetzung werden in einer separaten Falldatenbank dokumentiert, die Auskunft über die Gegenstände und den Verfahrensstand laufender bzw. abgeschlossener Rechtsdurchsetzungsmaßnahmen (Abmahnungen und Unterlassungserklärungen, Klagen, Musterfeststellungsverfahren) ermöglicht. Die in der Datenbank vorliegenden Informationen sind vertraulich.

Für Nachfragen zu den Details der Datenerhebungen steht Ihnen gerne meine Mitarbeiterin Frau Judith Vitt zur Verfügung, die in meinem Stab auch für die Betreuung des Themas Verbraucherforschung zuständig ist (judith.vitt@vzbv.de, 030-258 00 114).

Mit freundlichen Grüßen



Klaus Müller

Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen ist ein Beratungsgremium des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Er wurde im November 2014 vom Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, Heiko Maas, eingerichtet. Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen soll auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der Praxis das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bei der Gestaltung der Verbraucherpolitik unterstützen.

Der Sachverständigenrat ist unabhängig und hat seinen Sitz in Berlin.

Vorsitzende des Sachverständigenrats ist Prof. Dr. Lucia Reisch.