

JUSTIZ PER KLICK FÜR ALLE

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) anlässlich des Referentenentwurfs des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz für die Entwicklung und Erprobung eines Online-Verfahrens in der Zivilgerichtsbarkeit

26. Juni 2025

VERBRAUCHERRELEVANZ

Im digitalen Zeitalter erwarten Verbraucher:innen nutzerfreundliche und jederzeit verfügbare Dienstleistungen. Die Justiz hinkt diesen Erwartungen noch hinterher. Unbekannte Abläufe und ein Modernisierungsdefizit sind zwei maßgebliche Aspekte, die den Zugang zur Justiz erschweren. Der mit dem Referentenentwurf zu schaffende Rechtsrahmen für ein Online-Verfahren in der Zivilgerichtsbarkeit kann dazu beitragen, diesen Rückstand aufzuholen.

Um Vorschläge für den Zivilprozess vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung zu erarbeiten und dabei auch die oben genannten Probleme zu bewältigen, hat die *Reformkommission Zivilprozess der Zukunft* Handlungsempfehlungen erarbeitet und in einem Abschlussbericht vorgestellt.¹ Der Verbraucherzentrale Bundesverband bedankt sich für die Einbindung in die Arbeit der Reformkommission im letzten Jahr.

Er begrüßt das Ziel des Referentenentwurfs, den Zugang zur Justiz zu modernisieren. Entscheidend, damit das Online-Verfahren sein Potenzial entfalten kann, ist in der Umsetzung des Gesetzes eine konsequent nutzerfreundliche, sichere und transparente Gestaltung.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband bedankt sich für die Möglichkeit zur Stellungnahme. Der bereits eingeleitete Gesetzgebungsprozess zum Online-Verfahren ist durch das Ende der Legislatur der Diskontinuität anheimgefallen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat bereits im letzten Jahr eine Stellungnahme abgegeben und veröffentlicht.² In jener Stellungnahme zum Referentenentwurf sind zentrale Anforderungen an ein digitales Zivilverfahren formuliert, darunter

- ❖ die prominente Information über die Möglichkeit von Schlichtungsverfahren und über laufende Sammelklagen,
- ❖ die Sicherstellung von Nutzerfreundlichkeit, Transparenz und Datenschutz sowie

¹ Der Abschlussbericht vom 31.1.2025 ist abrufbar unter: https://www.bmjb.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/Nav_Themen/250131_Abschlussbericht_Zivilprozess_Zukunft.html (zuletzt abgerufen am 23.6.2025).

² Zeitgemäße Justiz für Verbraucher:innen vom 16.7.2024, abrufbar unter: <https://www.vzbv.de/meldungen/digitale-zivilklagen-koennen-zugang-zum-recht-erleichtern> (zuletzt abgerufen am 19.6.2025).

- ❖ die Bedeutung einer verpflichtenden Veröffentlichung gerichtlicher Entscheidungen sowie reduzierter Gebühren für das Online-Verfahren.

Diese Aspekte bleiben auch im aktuellen Entwurf relevant. Es sei insoweit auf die Stellungnahme verwiesen; weitere Ausführungen in diesem Papier erfolgen daher lediglich ergänzend.

Verbraucherstreitbeilegung prominent platzieren

Die §§ 1125 ff ZPO-E ermöglichen zum einen eine stärkere Führung des Verfahrens (und damit auch der Verbraucher:innen) durch die Gerichte. Durch ein Online-Verfahren wird der Zugang zur Justiz zudem vereinfacht. Dies ist grundsätzlich zu begrüßen. Allerdings darf ein digitaler, niedrighschwelliger Zugangsweg nicht den Eindruck erwecken, ein Zivilprozess sei risikolos oder unkompliziert. Insbesondere Verbraucher:innen ohne anwaltliche Vertretung können gefährdet sein, prozessualen Hürden und etwaigen Verteidigungseinwänden der Fluggesellschaften nicht gewachsen zu sein. Um dem zu begegnen, bleiben selbsterklärende Hinweise und Assistenz im Vorab-Check wichtig. Die oben beschriebene Situation kann im späteren Verfahren zudem dazu führen, dass der ohnehin bereits enorme Arbeitsaufwand für Gerichte in Fluggastrechtfällen weiter steigt. Für diesen Themenbereich hat der Gesetzgeber eine gut funktionierende Schlichtung vorgesehen.³

Daher sollte gelten: Streitigkeiten landen nur vor Gericht, wenn nötig – es sei denn, ein:e Verbraucher:in wünscht den Weg zu Gericht.

Dort, wo eine außergerichtliche Streitbeilegung vorhanden ist, sollte sie als Teil einer modernisierten Justiz begriffen und dementsprechend eingebunden werden. Es ist daher zwingend und insofern positiv zu bewerten, dass das Online-Verfahren explizit als Ergänzung zu bestehenden Angeboten wie der außergerichtlichen Streitbeilegung (Schlichtungsverfahren) konzipiert ist und Nutzende des (in Erprobung bereits bestehenden) *Onlinedienstes Fluggastrechte*⁴ in der Abfrage über die Möglichkeit der Schlichtung informiert werden. Dem Anschein nach erfolgt bei Eingabe des Namens der Fluggesellschaft bereits im Hintergrund ein Abgleich, so dass den Nutzer:innen ausschließlich die zuständige Schlichtungsstelle angezeigt wird. Dies ist im Sinne der Nutzerfreundlichkeit sehr begrüßenswert und gleichzeitig elementar, um zu vermeiden, dass Verbraucher:innen ihre Schlichtungsanträge an eine unzuständige Schlichtungsstelle richten und dort abgewiesen werden.

So sollte auch bei Erstellung der digitalen Klage explizit die Möglichkeit von Schlichtungsverfahren für die Prüfung und Durchsetzung des Anspruchs und der Forderung sowie der Weg dahin aufgezeigt werden, etwa bei der bereits integrierten Frage „Haben Sie Gründe, die gegen eine außergerichtliche Streitbeilegung sprechen“. Gleiches gilt für laufende Sammelklagen.⁵

³ In Deutschland verpflichtend, § 57 bis 57c LuftVG. Bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr (SRuV) gingen im vergangenen Jahr 33.550 Schlichtungsanträge im Segment Flug ein. Bei der Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr waren es 5.024 Anträge für das Jahr.

⁴ <https://service.justiz.de/fluggastrechte> (zuletzt abgerufen am 19.6.2025).

⁵ www.sammelklagen.de (zuletzt abgerufen am 23.6.2025).

Reduzierung der Gerichtsgebühr beibehalten

Die Reduktion der Gerichtsgebühren im Online-Verfahren ist zu begrüßen, insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Erhöhung der Gebühren nach Rechtsanwaltsvergütungsgesetz und Justizkostenrecht inzwischen in Kraft getreten ist.

Gegen das Defizit an Recht: Veröffentlichungspflicht der Gerichtsentscheidungen einführen

Der Verbraucherzentrale Bundesverband kritisiert, dass die im Referentenentwurf aus dem letzten Jahr vorgesehene⁶ Veröffentlichungspflicht für Entscheidungen nach dem aktuellen Entwurf entfallen soll. Die Veröffentlichungspflicht sollte wieder aufgenommen werden.⁷ Verbraucher:innen benötigen Zugang zu vergleichbaren Entscheidungen, um Risiken und Erfolgsaussichten einschätzen zu können. Idealerweise sollten Entscheidungen bereits im Abfrageprozess vor Klageeinreichung angezeigt werden können. Da zudem in Online-Verfahren eine Ausweitung von Verfahren ohne mündliche Verhandlung geplant ist, § 1128 Abs. 1 ZPO-E, kann der Öffentlichkeitsgrundsatz nicht wie bei klassischen Verfahren gewährleistet werden. Dem kann eine Veröffentlichung von Gerichtsentscheidungen teilweise entgegenwirken.

Angebotsumfang auf den ersten Blick erkennbar machen

Dass mit dem *Onlinedienst Fluggastrechte* nur Ausgleichsansprüche nach der Fluggastrechteverordnung wegen verspäteter oder annullierter Flüge oder Nichtbeförderung geltend gemacht werden können, wird zwar auf der Startseite angegeben, ist jedoch erst mit Herunterscrollen sichtbar. Dass Verbraucher:innen diesen – in gewisser Weise warnenden – Hinweis wahrnehmen, ist mindestens zweifelhaft. Dies gilt erst Recht, wenn sie den Vorab-Check direkt starten: Ein erneuter Hinweis über den Angebotsumfang des Tools erscheint dann erst wieder nach dessen Abschluss und wiederum nach einem Herunterscrollen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband spricht sich daher ausdrücklich für eine Anpassung aus. Ein Hinweis darauf muss mindestens in Fettdruck, abgesetzt und idealerweise mit roter Umrahmung am oberen Bildschirmrand vor Beginn der Eingaben platziert werden – Informationen wirken nur, wenn sie zur richtigen Zeit am richtigen Ort ankommen.⁸ Klicken Verbraucher:innen im Vorab-Check zu Beginn auf „Sie hatten ein anderes Problem; z.B. Downgrading, verspätete Gepäckbeförderung, Verlust von Reisegepäck,...“ erscheint eine farblich in Rot hervorgehobene und prominent platzierte Meldung „Andere Flugprobleme sind aktuell in diesem Onlinedienst noch nicht integriert.“ Dies kann als Muster dienen. Dabei ist auch laienverständlich darauf hinzuweisen, dass Anspruchsgegner bei diesen Forderungen (außerhalb der Fluggastrechteverordnung) nicht zwingend die ausführende Fluggesellschaft ist.

Kommunikationsplattform ausbauen und Datenschutz sicherstellen

Die geplante bundeseinheitliche Kommunikationsplattform (§ 1131 ZPO-E) ist ausdrücklich zu begrüßen. Mittelfristig müssen Schnittstellen zu bestehenden Anwendungen (beispielsweise der Flugärger-App) und Kanäle für anwaltlich vertretene

⁶ § 1228 Abs. 3 ZPO-E. Entwurf vom 11.6.2024, abrufbar unter: https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/RefE/RefE_Erprobungsgesetz_Zivilprozess.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (zuletzt abgerufen am 29.6.2025).

⁷ Offensiv für eine umfassende Veröffentlichungspflicht tritt die Reformkommission Zivilprozess der Zukunft in ihrem Abschlussbericht (s. Fn.1), S. 113 ff, ein.

⁸ Siehe dazu Faktenblatt des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen: Entwicklung der Informationspflichten, S. 8 m.w.N..

Verbraucher:innen geschaffen werden, um Medienbrüche und Mehrfacheingaben zu vermeiden. Zugang und Identifikation müssen einfach und mobil-geeignet sein.

Gleichzeitig ist Sicherheit essenziell: Die seit nunmehr über einem Jahr bestehende Datenschutzproblematik⁹ beim *Mein Justizpostfach* (MJP) darf nicht ungeklärt bleiben. Menschen müssen uneingeschränkt auf den Schutz ihrer personenbezogenen Daten vertrauen können. Vorsorge für die Sicherheit muss von staatlicher Seite sichergestellt sein. Es darf daher nicht an den Nutzenden sein, sich über Unterseiten der Homepage¹⁰ bis ins Kleinste informieren zu müssen. Unabhängig davon müssen Sicherheitslücken stets sofort behoben werden.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Team Recht und Handel
Recht-und-Handel@vzbv.de
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin*

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

⁹ Siehe dazu beispielsweise <https://www.heise.de/news/E-Rechtsverkehr-Loehringer-Datenschutz-beim-Online-Dienst-Mein-Justizpostfach-10446656.html> (zuletzt abgerufen am 19.6.2025).

¹⁰ So formuliert die zwölfte Frage auf der FAQ-Seite (<https://mjpserviceportal.de/haeufige-fragen/>, zuletzt abgerufen am 23.6.2025) für Personen mit Sperrvermerk im Melderegister schlicht, dass das MJP hier „gegenwärtig nur bedingt geeignet“ sei.