



Verfahrensordnung

Ombudsdienst Verbraucherstreitsachen Rechtsanwaltschaft - OCA

Verfahrensordnung für den Ombudsdienst Verbraucherstreitsachen Rechtsanwaltschaft (OCA) von Streitsachen zwischen einem Verbraucher und einem Rechtsanwalt (Artikel XVI. 25 Wirtschaftsgesetzbuch – Artikel 5, 6 und 7 KE 16. Februar 2015)

1. **Gegenstand der Verfahrensordnung**

Diese Ordnung regelt das Verfahren zur Behandlung von Streitsachen zwischen einem Verbraucher und einem Rechtsanwalt in Bezug auf die Ausführung der Dienstleistung durch den Rechtsanwalt.

2. **Online- und Offline-Verfahren**

Diese Verfahrensordnung beherrscht sowohl das Online- als auch das Offline-Verfahren.

3. **Sprache des Antrags und Verfahrenssprache**

Der Antrag kann in niederländischer, französischer oder deutscher Sprache eingereicht werden. Bei einem in einer anderen Sprache eingereichten Antrag wird der Ombudsmann dem Antragsteller mitteilen, ob die Beschwerde in die niederländische Sprache übersetzt werden muss.

Das Verfahren kann auf Niederländisch, Französisch oder Deutsch geführt werden. Um ein Verfahren in einer anderen Sprache zu führen, wird der Ombudsmann mitteilen, ob dies in einer anderen Sprache möglich ist.

4. **Geltende Vorschriften**

Die Körperschaft wird sich für die außergerichtliche Streitbeilegung auf diese Ordnung basieren, sowie auf die geltenden gesetzlichen Bestimmungen und die deontologischen Vorschriften, denen ein Rechtsanwalt unterliegt.



5. Inhalt des Antrags

Um vollständig zu sein, muss der Antrag deutlich angeben:

- die Daten des Antragstellers und sein Einverständnis mit dieser Verfahrensordnung;
- die Daten der anderen Partei;
- den Gegenstand des Antrags;
- den Versuch einer Kontaktaufnahme mit dem beteiligten Rechtsanwalt im Hinblick auf eine befriedigende Lösung des festgestellten Problems und die Abwesenheit einer befriedigenden Reaktion des Rechtsanwaltes innerhalb einer angemessenen Frist;
- Die Antwort auf die Frage, ob die Streitsache Gegenstand eines Gerichtsverfahrens ist oder war.

6. Bestätigung des Eingangsdatums

Sobald der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung erhalten hat, bestätigt sie das Datum an die Parteien.

7. Die Ablehnung der Bearbeitung des Antrags

Der Antrag auf eine außergerichtliche Regelung einer Verbraucherstreitsache kann lediglich aus einem der folgenden Gründe abgelehnt werden:

- Die Beschwerde wurde nicht vorhergehend beim beteiligten Rechtsanwalt eingereicht.
- Der Antrag wird anonym eingereicht oder die andere Partei ist nicht identifiziert oder nicht einfach identifizierbar.
- Der Antrag wird mehr als ein Jahr nach der Vorlage der Streitsache an den beteiligten Rechtsanwalt eingereicht.
- Der Antrag ist erfunden, verletzend oder verleumderisch.
- Der Antrag betrifft keine Verbraucherstreitsache mit einem Rechtsanwalt.
- Der Antrag betrifft die Regelung einer Streitsache, die Gegenstand einer gerichtlichen Forderung ist oder war.
- Die Bearbeitung der Streitsache bringt die effektive Funktion des OCA ernsthaft in Gefahr.

8. Finanzieller Wert der Streitsache

Es gilt kein Mindestwert für die Bearbeitung einer Streitsache.



9. Bekanntgabe der Bearbeitung des Antrags

Innerhalb von drei Wochen nach dem Eingangsdatum des vollständigen Antrags wird der OCA den Parteien seine Entscheidung bezüglich der Bearbeitung des Antrags mitteilen. Im Fall einer Ablehnung wird die Entscheidung begründet.

Wenn der OCA den Parteien mitteilt, dass er den Antrag weiter bearbeiten wird, informiert er diese mittels eines nachhaltigen Datenträgers über das Recht des Verbrauchers, sich in jedem Stadium des Verfahrens zurückzuziehen. Der OCA informiert die Parteien auch über den unverbindlichen Charakter der Lösung, außer wenn die Parteien zu einer Regelung gelangen.

Wenn der OCA den Parteien mitteilt, dass er den Antrag bearbeiten wird, teilt er diesen mit, dass sie sich von einem Dritten unterstützen lassen können oder dass sie jederzeit einen unabhängigen Ratschlag einholen können.

10. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

- 10.1. Jeder Umstand, der solcherart ist oder sein kann, dass davon ausgegangen werden kann, dass die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der natürlichen Person, die innerhalb des OCA mit der Bearbeitung der Verbraucherstreitsache beauftragt ist, beeinträchtigt wird oder Anlass zu einem Interessenskonflikt mit einer der Parteien bieten kann, wird unverzüglich mitgeteilt.
- 10.2. Die Mitteilungspflicht gemäß Punkt 10.1 gilt während des vollständigen Verfahrens der außergerichtlichen Streitbeilegung.
- 10.3. Falls ein Umstand gemäß 10.1. eintritt, wird - falls möglich - eine andere natürliche Person innerhalb der Körperschaft mit der außergerichtlichen Beilegung der Streitsache beauftragt. Wenn dies nicht möglich ist, werden die Parteien darüber informiert und können sie Einspruch gegen die Fortsetzung des Verfahrens durch die natürliche Person, die sich im genannten Umstand befindet, einlegen.
- 10.4. Falls der Verbraucher auf Basis eines Umstands, der in Punkt 10.1 angegeben ist, darum ersucht, eine andere natürliche Person als die ursprünglich angegebene Person innerhalb der Körperschaft mit der außergerichtlichen Regelung der Streitsache zu beauftragen, wird der Ombudsmann/die Ombudsfrau unverzüglich eine Person aus einem anderen Gerichtsbezirk beauftragen.
- 10.5. Dasselbe gilt für den Ombudsmann/die Ombudsfrau, der/die gegebenenfalls durch eine(n) seiner/ihrer Stellvertreter/in ersetzt wird.

11. Frist für die Bearbeitung der Streitsache

Die Verbraucherstreitsache muss innerhalb einer Frist von 90 Kalendertagen nach Eingang des vollständigen Antrags geregelt sein. Die Frist kann in außerordentlichen Umständen einmalig um denselben Zeitraum verlängert werden, unter der Voraussetzung, dass die Parteien darüber vor dem Ablauf der ersten Frist informiert werden und dass die Verlängerung durch die Komplexität der Streitsache begründet ist.



12. Verlauf des Verfahrens

- 12.1. Jede Partei hat die Möglichkeit, ihren Standpunkt zu verdeutlichen und die Argumente und Fakten, die von der anderen Partei geltend gemacht werden, zur Kenntnis zu nehmen.

Der OCA garantiert den vertraulichen Charakter der Mitteilungen der Parteien.

- 12.2. Unvermindert des Nachfolgenden achtet der OCA darauf, dass die Parteien ihren Standpunkt verdeutlichen können, dass sie alle Dokumente, Argumente und Fakten zur Kenntnis nehmen können, die die andere Partei vorbringt und dass sie auf diese Dokumente, Argumente und Fakten reagieren können.

Das Berufsgeheimnis kann vom Rechtsanwalt gegenüber dem OCA lediglich mit Zustimmung seines Mandanten und in Bezug auf diesen Mandanten aufgehoben werden.

- 12.3. Das Verfahren muss stets kontradiktorisch verlaufen, außer wenn die Parteien mittels ausdrücklicher Zustimmung dem Ombudsmann/der Ombudsfrau gestatten, davon abzuweichen, unvermindert der Möglichkeit des Ombudsmannes/der Ombudsfrau, den Parteien Vorschläge über den Verlauf des Verfahrens zu unterbreiten.

- 12.4. Sowohl der Verbraucher als auch der Rechtsanwalt können sich jederzeit vom Verfahren zurückziehen, wenn sie den Ombudsmann/die Ombudsfrau und die andere Parteien darüber informieren. Sobald eine der Parteien ihren Rückzug bekannt gibt, beendet dies auch das beim OCA anhängig gemachte Verfahren.

12.5.

- 12.5.1. Der Ombudsmann/die Ombudsfrau wird auf einen Bericht einer der Parteien oder beider Parteien innerhalb einer Frist von fünf Werktagen ab dem Eingang des betreffenden Berichtes reagieren.

- 12.5.2. Wenn eine Partei nicht innerhalb von fünf Werktagen auf eine Einladung des Ombudsmannes/der Ombudsfrau oder auf eine Frage der anderen Partei reagiert, entscheidet der Ombudsmann/die Ombudsfrau, ob er/sie den beteiligten Parteien eine zusätzliche Frist einräumt. Dies ist lediglich möglich, sofern die Einhaltung der Frist von 90 Kalendertagen nicht in Gefahr kommt.

- 12.5.3. Im Verfahren - sofern der Ombudsmann/die Ombudsfrau nicht davon abweicht - wird ein Unterschied zwischen einer ersten und einer zweiten Phase getroffen.

- 12.5.4. Die erste Phase beginnt an dem Zeitpunkt, an dem der Ombudsmann/die Ombudsfrau den Parteien die Entscheidung mitteilt, den Antrag zu bearbeiten.

- 12.5.5. Gemeinsam mit dieser Mitteilung lädt der Ombudsmann/die Ombudsfrau beide Parteien gleichzeitig ein, um jeweils bis zum selben Datum ihre Reaktion auf den Standpunkt der anderen Parteien zur Kenntnis zu bringen. Diese Reaktion muss innerhalb von 15 Werktagen nach dem Datum der Mitteilung durch den Ombudsmann/die Ombudsfrau übermittelt werden.



- 12.5.6. Der Ombudsmann/die Ombudsfrau räumt jeder Partei eine Antwortfrist von acht Kalendertagen ein. Er/sie kann selbst den Parteien die Fragen stellen, die er/sie für angewiesen erachtet und auf die eine Antwort innerhalb der von ihm festgelegten Frist erteilt werden muss.
- 12.5.7. Daraufhin kann der Ombudsmann/die Ombudsfrau zur zweiten Phase übergehen, wobei er/sie (i) den Parteien seine/ihre Erkenntnisse mitteilt, (ii) abhängig von seinen/ihren Erkenntnissen den Parteien einen Vorschlag zur gütlichen Regelung vorlegen kann, mit der Präzisierung, dass keine der Parteien verpflichtet ist, diesen Vorschlag anzunehmen, und (iii) ebenso abhängig von seinen/ihren Erkenntnissen die Parteien zu einem Gespräch einladen kann, mit der Präzisierung, dass keine der Parteien verpflichtet ist, auf die Einladung einzugehen. Der Ombudsmann/die Ombudsfrau wird die Bekanntgabe in Bezug auf die zweite Phase spätestens 60 Kalendertage nach der Mitteilung der Entscheidung zur Bearbeitung der Akte durchführen.

13. Abschluss des Verfahrens

- 13.1. Wenn ein Vertrag zwischen den Parteien zustande kommt, beurkundet der Ombudsmann/die Ombudsfrau diese Vereinbarung.
- 13.2. Bei Abwesenheit eines Vertrags zwischen den beteiligten Parteien kann der Ombudsmann/die Ombudsfrau entweder eine unverbindliche Lösung vorschlagen - unter den in dieser Ordnung festgelegten Modalitäten - oder seine/ihre Intervention in einem begründeten Protokoll, welches das Scheitern des Regelungsversuches feststellt, beenden.
- 13.2.1. Wenn der Ombudsmann/die Ombudsfrau eine Lösung vorschlägt und um die Anforderung der Freiheit der Parteien zu erfüllen, informiert der OCA die Parteien mittels eines nachhaltigen Datenträgers:
1. dass sie die Wahl haben, die vorgeschlagene oder gefundene Lösung anzunehmen oder zu befolgen oder nicht;
 2. welches die Rechtsfolgen für die Parteien sind, wenn sie der vorgeschlagenen oder gefundenen Lösung zustimmen;
 3. über die Möglichkeit, dass sich die vorgeschlagene Lösung von einer gerichtlichen Entscheidung unterscheidet;
 4. über die Tatsache, dass die Teilnahme am Verfahren der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitsachen die Einleitung einer Klage nicht verhindert.
- 13.2.2. Der OCA achtet darauf, dass unter Berücksichtigung der maximalen Dauer des Verfahrens die Parteien über eine angemessene Frist verfügen, um über die unverbindliche Entscheidung, die der OCA vorschlägt, zu urteilen.
- 13.3. Sowohl im Fall einer Vereinbarung zwischen den Parteien als auch bei Abwesenheit davon erstellt der Ombudsmann/die Ombudsfrau ein Protokoll, das er/sie schriftlich oder auf einem nachhaltigen Datenträger innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist an



die Parteien übermittelt.

14. **Rechtsfolgen des Ergebnisses und Vollstreckbarkeit**

Wenn die Parteien zu einer Vereinbarung gelangen oder einen Vorschlag des Ombudsmannes/der Ombudsfrau befolgen, sind sie zu dessen Einhaltung verpflichtet. Wenn sie diesen Vorschlag nicht einhalten, muss das Gericht in Anspruch genommen werden, um die Vollstreckung zu erwirken.

15. **Unentgeltlichkeit des Verfahrens**

Das vom OCA organisierte Verfahren verläuft kostenlos, sowohl für den Verbraucher als auch für den Rechtsanwalt, unter der Maßgabe, dass sowohl der Verbraucher als auch der Rechtsanwalt seine eigenen Kosten trägt.

16. **Auswirkung auf Verjährungsfristen**

- 16.1. Sobald der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Regelung erhalten hat, werden die Verjährungsfristen des Gemeinrechts ausgesetzt.
- 16.2. Die Aussetzung läuft bis zu dem Tag, an dem der OCA den Parteien mitteilt:
 1. dass die Bearbeitung des Antrags abgelehnt wurde, wie gemäß den obengenannten Artikeln 7 und 9 mitgeteilt wurde, oder:
 2. wie das Ergebnis der gütlichen Regelung lautet, die gemäß dem obengenannten Artikel 13.3 mitgeteilt wurde.

17. **Auswirkung auf das Eintreibungsverfahren**

Sobald der Rechtsanwalt darüber informiert wurde, dass der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Regelung erhalten hat, wird das Eintreibungsverfahren vom Rechtsanwalt gemäß Artikel XVI, 17, § 2 Wirtschaftsgesetzbuch und Artikel 7.9 des KE vom 16. Februar 2015 bis zu dem Tag ausgesetzt, der in 16.2 angegeben ist.

