

Das Schlichtungsverfahren nach der PSD II unter Einbeziehung der aussergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen samt zivilprozessualen Aspekten im neuen Zahlungsdienstegesetz Liechtenstein



RAINER SILBERNAGL

Abstract

Durch die Payment Services Directive II wurde das Zahlungsdiensterecht in Liechtenstein, besonders auch im Bereich des III. Kapitels der zivilrechtlichen Pflichten, einer Neuerung unterzogen. Die Entwicklungen gehen weiter dahin, Unternehmen Klärungsmechanismen für Streitfälle mit Kunden aufzuerlegen. Dieses interne Beschwerdemanagement in Zusammenschau mit den alternativen Streitbeilegungsprozessen ist Thema des Aufsatzes. Das neue liechtensteinische Zahlungsdienstegesetz führt auf der regulatorischen Ebene nicht nur neue Dienstleister ein, sondern konkretisiert auch das Beschwerdeverfahren weiter. Die Ausführungen beziehen die bezugnehmenden europäischen Richtlinien mit ein und schliessen mit Verweisen auf den Zivilprozess. Das neue ZDG befindet sich in Liechtenstein zum Zeitpunkt der Abgabe dieses Artikels noch im Stadium des Bericht und Antrages, daher stellen die Ausführungen einen Zwischenstandsbericht dar.

Schlagworte

Beschwerdemanagement, Compliance, Zahlungsdiensterecht, Zahlungsauftrag, Alternative Streitbeilegung, Schlichtungsstelle

Rechtsquellen

Art 99–102 PSD II; Art 105–107 ZDG (Liechtenstein)

Inhaltsübersicht

I.	Einführung: Regulatory Compliance and Complaints	206
II.	Gemeinsame vorgerichtliche Beschwerdestruktur der Payment Services Directive II für den Zahlungsdienstleister und die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Licht der EBA-Guidelines	207
III.	Die aussergerichtliche Bereinigung des Streitfalles	209
	A. Internes Beschwerdemanagement durch den Zahlungsdienstleister	209
	B. (Consumer) Alternative or Appropriate Dispute Resolution: Schlichtungsstelle – Schlichtungsstellenverordnung und alternative Streitbeilegung	211
IV.	Klageberechtigung an das Landgericht	216
V.	Zusammenfassung und abschliessende Gedanken	217
VI.	Literatur und Quellen	218

I. Einführung: *Regulatory Compliance and Complaints*

Das Thema *Compliance* im Sinne einer kundenorientierten Abwicklung von Beschwerden, Missständen oder Auffälligkeiten ist nicht neu¹ und auch nicht unbekannt. Wenn im Folgenden von *Compliance* gesprochen wird, so bezieht sich der Ausdruck auf selbstregulierende Verfahren, die von Unternehmen zur Überwachung gesetzlicher Vorschriften eingerichtet werden und dabei nicht »nur« einem ethischen Unternehmenskodex folgen.² Im Bereich der Finanzdienstleistungen, einer der volkswirtschaftlich bedeutenden Funktionen³, ist ein **Beschwerdemanagement** schon alleine im Rahmen der *Corporate Legal Responsibility* betriebswirtschaftlich sowie aus Gründen verbands- bzw gesellschaftsrechtlicher Aufsichts- und Haftungsfragen notwendig.⁴ Gesetzlich begann die Frage der Streitbeilegung im Zahlungsdienstrecht bereits bei Art 10 der RL 97/5/EG (Grenzüberschreitende Überweisungen), wobei hier (noch) die Mitgliedstaaten für entsprechende Streitbeilegungsmassnahmen, auch unter Rückgriff auf bestehende Systeme (Gerichte), Sorge trugen. Im Zuge der weiteren Ausprägung des Zahlungsdienstrechts kam spätestens mit Art 83 der ersten *Payment Services Directive* (PSD) die Betonung aussergerichtlicher Streitbeilegungsverfahren. Die MiFID-Umsetzungen brachten sodann das interne Beschwerdeverfahren mit sich, das losgelöst von allfälligen gerichtlichen Kompetenzen als erste Anlaufstelle für Kundenbeschwerden dienen sollte.⁵ Genau diesem Tenor folgt nunmehr auch die zweite

PSD⁶ und in seiner Umsetzung der liechtensteinische Gesetzgeber.

Interne Selbstregulierungen iSe ethisch-moralischen Selbstverpflichtung hatten stets das Problem der mangelnden rechtlichen Verbindlichkeit. Der öVwGH beurteilte einst den **Standard Compliance Code der österreichischen Kreditwirtschaft (SCC)** der österreichischen Wirtschaftskammer beispielsweise nicht als verbindliches Reglementarium, sondern als Handelsbrauch, der zwar einen zivilrechtlichen Sorgfaltsmassstab vorgab und damit gesetzliche Verpflichtungen konkretisierte, nicht aber Gesetzesgeltung hatte.⁷ Zum SCC gehörte zwar auch die Installation eines wirksamen und transparenten Verfahrens zur angemessenen und unverzüglichen Bearbeitung der Beschwerden von Privatkunden, die Nicht-Einhaltung dieser Vorgabe war aber sanktionslos und versetzte Kunden weder in einem Gerichtsverfahren noch in der Schadensabwicklung in eine bessere Position.⁸ Lediglich für die Kundenzufriedenheit hatte solch ein Beschwerdeverfahren Servicecharakter und konnte vlt noch als positiv für das **Scoring** gewertet werden.⁹ Diese Situation konnte weder für den Kunden noch für den beratenden Juristen als zufriedenstellend angesehen werden. Umgedacht auf den Finanzstandort Liechtenstein haben solche kundenorientierten und gesetzlich vormodernierten Verfahren nunmehr hohes Gewicht im Wettbewerb, gerade da die Zahl der Marktbegleiter eher steigt als fällt.

Dass die Schlichtung und Bereinigung im Interesse von Kunden ein zentrales Element vor der gerichtlichen Streitführung geworden ist, determinieren auch die Zahlen. Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft berichtete im Jahr 2017 über 708 Beschwerden gegenüber 412 Beschwerden im Jahr 2016, wobei natürlich diese nicht allein aus dem Bereich Zahlungsdienst, sondern insgesamt entgegengekommen wurden.¹⁰ Die Schlichtungsstelle in Liechtenstein hatte im Jahr 2017 insgesamt 28 Fälle und im Jahr 2016 insgesamt 39 Fälle zu bearbeiten.¹¹ Der Bericht der

1 Zur unternehmensinternen Ausgestaltung im Bereich Compliance und der Differenzierung privater und staatlicher Kontrolle siehe bspw *N. Raschauer*, Compliance aus der Perspektive des öffentlichen Rechts in *Braumüller/Ennöckl/Gruber/N. Raschauer* (Hrsg), Compliance im Finanzmarktrecht (2012) 46–51; bzw allgemein weiterführend eben *Braumüller/Ennöckl/Gruber/N. Raschauer* (Hrsg), Compliance im Finanzmarktrecht (2012).

2 Ethische Selbstverpflichtung als nicht alleinig massgebendes Kriterium im Bereich Compliance bspw bei *Schenk*, Korruptionsbekämpfung und Compliance in *Kartmann/Ronellenfitsch* (Hrsg), Compliance – Eine besondere Form der Rechtstreue (2013) 24.

3 *Petermann*, Die Bedeutung von Compliance-Massnahmen für die Sanktionsbegründung und -bemessung im Vertragskonzern (2013) 88.

4 *Thomas*, Compliance im Rahmen der gesellschaftsrechtlichen Verantwortung in *Kartmann/Ronellenfitsch* (Hrsg), Compliance – Eine besondere Form der Rechtstreue, (2013) 30.

5 Art 75 und insb ErwGr 151 RL 2014/65/EU vom 15. 5. 2014: »Zum Schutz der Kunden und unbeschadet ihres Rechts auf Anrufung eines Gerichts sollten die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass staatliche oder private Stellen, deren Aufgabe die aussergerichtliche Beilegung von Streitfällen ist, bei der Lösung grenzüberschreitender Streitfälle zusammenarbeiten und dabei der Empfehlung 98/257/EG der Kommission (1) und der Empfehlung 2001/310/EG der Kommission (2) Rechnung tragen. Die Mitgliedstaaten sollten ermutigt werden, bei der Umsetzung der Bestimmungen über Beschwerde- und Schlichtungsverfahren für die aussergerichtliche

Streitbeilegung möglichst auf bestehende grenzübergreifende Systeme für die Zusammenarbeit, insbesondere das Beschwerdenetz für den Finanzdienstleistungssektor (FIN-Net), zurückzugreifen. « So auch bei *Broucek* in *Weilinger* (Hrsg), ZaDiG § 3 Rz 30.

6 ErwGr 98, 99, 100 und Art 99 und 101 RL (EU) 2015/2366 (PSD II).

7 *Lucius*, Zum Standard Compliance Code 2008 der österreichischen Kreditwirtschaft in ÖBA 2008, Heft 7457.

8 VwGH 5. 11. 2003, 2003/17/0212, wbl 2005, 243 in FN 6 bei *Zahradnik/Brandl* in *Lucius/Oppitz/Pachinger*, Compliance im Finanzdienstleistungsbereich Kap 8 Pkt. 1.2., 2. und 3.5.5.

9 Dazu bspw *Grünbichler/Osterbauer*, Wertorientiertes Kundenmanagement für KMU – Kundenbewertung mittels Scoring-Modells in CFOaktuell4/2016159 ff.

10 *Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*, Jahresbericht 2016 9.

11 *Liechtensteinische Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich*, Jahresbericht 2017 1 und 2; *Liechtensteinische Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich*, Jahresbericht 2016 1 und 2.

öSchlichtungsstelle hält schon instruktiv fest: »Generell lässt sich auch feststellen, je entwickelter das Beschwerdemanagement eines Instituts ist, desto seltener wenden sich Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle (...).«¹² Der Ausbau der Beschwerdeverfahren verfolgt insgesamt also nicht nur den Zweck der aussergerichtlichen Bereinigung und Gerichtsentslastung, er ist auch eine gesamtwirtschaftliche Überlegung für Zahlungsdienstleister (ZDL)¹³, da es eigentlich um die Betreuung des eigenen Kundenstammes geht, was nicht nur mehr durch Filialen und Dependancen vor Ort erfolgen soll und kann.¹⁴

II. Gemeinsame vorgerichtliche Beschwerdestruktur der Payment Services Directive II für den Zahlungsdienstleister und die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Licht der EBA-Guidelines

Es wird in der PSD II mehrfach über Beschwerden gesprochen, durchwegs aber nicht immer dasselbe gemeint, denn Beschwerden können sich nach der PSD II an den ZDL, an die Finanzmarktaufsicht, die aussergerichtliche (alternative) Schlichtungsstelle oder aber in Folge sodann auch als Klage an das Gericht richten. Es lohnt sich also, die Beschwerdewege etwas aufzuknüpfen, um sich nicht in Verwechslungsgefahr zu verlaufen.

Die Mitgliedstaaten sollten nach den Erwägungsgründen zu Art 98 bis 101 PSD II neben der Anrufung der Gerichte gewährleisten, dass ein leicht zugängliches, adäquates, unabhängiges, unparteiisches, transparentes, wirksames, alternatives und über ausreichende Kapazitäten verfügendes Verfahren zur Streitbeilegung

zwischen dem ZDL¹⁵ und dem Zahlungsdienstnutzer (ZN)¹⁶ über die in der PSD II festgelegten Rechte und Pflichten bei Zahlungsdiensten¹⁷ besteht. Die Vorschriften des **Konsumentenschutzes** im Land des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers dürfen durch vertragliche Vereinbarungen nicht ausgehöhlt werden. Vor der Anrufung der Gerichte oder alternativer Streitbeilegungsverfahren sollen ZDL selbst ein Beschwerdeverfahren einführen, in welchem kurze und klar definierte zeitliche Rahmen vorgegeben sind.¹⁸ Im neuen ZDG ist dies in den Artt 105 bis 107 niedergeschrieben und für Unternehmen verpflichtend.¹⁹

Die FMA prüft das Vorhandensein von internen Beschwerdemanagementsystemen bereits im Bewilligungsantrag, sofern der ZDL einer Bewilligungspflicht unterliegt. Art 8 Bst f ZDGneu gibt dem ZDL dazu auf, eine Beschreibung der von ihm installierten und auch vorhandenen Verfahren zur Handhabung von sicherheitsbezogenen Kundenbeschwerden einschliesslich des *modus operandi* (Mechanismus) für die Meldung von Vorfällen der Finanzmarktaufsicht offenzulegen.²⁰ Die FMA Beschwerdekommission soll naturgemäss nur Verstösse gegen das Aufsichtsrecht ahnden, nicht aber behauptete Verstösse gegen die zivilrechtlichen Bestimmungen nach dem Kapitel III ZDGneu (zivilrechtlicher Teil). Beschwerden, die über solche Ansprüche oder Verstösse die an die FMA gerichtet werden, hat diese entweder an das Gericht oder die Schlichtungsstelle weiterzu-

12 *Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*, Jahresbericht 2017 12; der Absatz geht der Vollständigkeit halber weiter wie folgt »Ein negatives Beispiel in diesem Zusammenhang, das zu einem auffälligen Anstieg des Beschwerdeaufkommens in der GSK geführt hat, ist die Gestaltung der Homepage eines Instituts, die viele Kunden zur Annahme verleitet, erste Anlaufstelle für jegliche Auskünfte oder Beschwerden sei die – mit Adresse und Telefonnummer angeführte – GSK.«

13 Vgl dazu bspw Kröger, Korruptionsschäden, Unternehmensgeldbussen und Imageschäden (2013) 260 ff. Reputation wirkt wie ein Magnet, Abb 3.; Buff, Compliance Management Aus der Sicht des Praktikers (2015) 25 f.

14 *Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*, Jahresbericht 2016 10, 11: So heisst es im öJahresbericht 2016 etwa: »Vielfach wird in Beschwerden über die Schliessung von Filialen oder über Personalmassnahmen geklagt, die als eine Verschlechterung des Kundenservice empfunden werden. Oft wird dem durch kompensatorische Massnahmen, wie etwa ein grosszügiges Telefonservice oder eben den Ausbau des Beschwerdemanagements entgegengesteuert. Nicht selten erweist es sich, dass Beschwerdeführer sich deshalb an die Schlichtungsstelle wenden, weil sie ihren vertrauten Gesprächspartner in der Bank verloren haben oder einen solchen von vornherein nicht finden.«

15 Das sind technologieneutral nach Art 2 ZDGneu jene Institute und Intermediäre, die Zahlungsdienste erbringen, also Banken, Kreditinstitute, E-Geld Institute, privatwirtschaftlich tätige Gebietskörperschaften bzw öffentliche Stellen, registrierte Kontoinformationsdienstleister, Postinstitute und Zahlungsinstitute; Art 2 Bst 3 im Bericht und Antrag (BuA) der Regierung an den Landtag des Fürstentums Liechtenstein betreffend den Erlass eines Zahlungsdiensteugesetzes (ZDG) sowie der Abänderung weiterer Gesetze Nr 11/2019, sowie auf 15, 16 und 27.

16 ZN sind als Kunden jene Personen oder Unternehmen, die die Zahlungsdienste des ZDL auf Basis eines Rahmen- oder Einzelvertrages in Anspruch nehmen.

17 Klassische Zahlungsdienste sind nach Art 2 Bst 2 BuA das Aus-, Einzahlungs-, Transfergeschäft, Kontoinformations- und Zahlungsauslösedienste, Zahlungsgeschäfte (Lastschrift, Überweisung, Zahlungskarten), Zahlungsgeschäft mit Kreditgewährung und Zahlungsinstrumentengeschäft.

18 PSD II, Art 98, 99, 100, BuA Anhang 379, 380; Art 101, 102 und 103 PSD II; Ebenso soll ein Beschwerdeinstrument an die Aufsichtsbehörde ermöglichen, solche Abschreckenden Sanktionen zu verhängen, dass Beschwerdeverfahren tatsächlich durchgeführt werden. Die Mitgliedstaaten haben dafür zu gewährleisten, dass die Behörden über ausreichende Kompetenzen und Befugnisse verfügen, Strafen aufzuerlegen und durchzusetzen.

19 Keine freiwillige Kontrollmassnahme iSv Business-Judgement-Rules wie bspw zu finden bei *Kindler*, Corporate Compliance – Grundpflichten und Haftungsgefahren für Unternehmensleiter nach Aktienrecht in *Rotsch* (Hrsg), Wissenschaftliche und praktische Aspekte der nationalen und internationalen Compliance-Diskussion (2012) 7, 8.

20 BuA 214.

leiten. Über vertragliche Ansprüche entscheidet weder die FMA noch die FMA Beschwerdekommision.²¹

Die FMA Liechtenstein hat bereits im Jahr 2015 als Wegleitung die **FMA-Mitteilung 2015/2** über die Beschwerdebearbeitung veröffentlicht, welche zwar noch iSd ursprünglichen PSD bzw des ZDG 2009 von Zahlungsinstituten (ZI) spricht, in Hinkunft aber auch auf ZDL anzuwenden ist oder dort als Sorgfaltsmassstab Einzug halten wird.²² Insofern stellt das ZDGneu eigentlich gesetzlich nun klar, dass ein internes Beschwerdeverfahren und eine aussergerichtliche Streitbeilegungsmöglichkeit, die es ja bereits aus anderen Gesetzen²³ her und nach der (zukünftig) alten Rechtslage im Art 91 ZDG 2009 gibt (und dann gab), einzuhalten und anzubieten sind. Neu ist aber, dass das vorgeschaltete interne Beschwerdemanagement nun auch im Gesetz direkt und nicht (nur) in der FMA Mitteilung 2015/2 genannt ist. Damit wird ein Bestand gesetzlich verfestigt, der sich als gangbares und sinnvolles Element erwiesen hat.

Die Kundenbeschwerde wird als »[...] eine Äusserung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person an ein Unternehmen in Zusammenhang mit der Erbringung (i) einer Wertpapierdienstleistung im Rahmen der MiFID, der OGAW-Richtlinie oder der AIFMD richtet; oder (ii) eine im Anhang I der Eigenkapitalrichtlinie (CRD) genannte Bankdienstleistung; oder (iii) eine Dienstleistung der gemeinsamen Portfolioverwaltung im Rahmen der OGAW-Richtlinie«, definiert. Diese Beschwerdemanagementfunktion ist dabei von jedem Finanzdienstleister einzurichten und per **schriftlicher Weisung von der Führungsebene** aus zu überwachen. Dieses Beschwerdeverfahren sieht eine etwas kürzere Bearbeitungsfrist von 20 Arbeitstagen vor, was sich nunmehr durch Art 105 Abs 5 ZDGneu auf (in Summe) 35 Arbeitstage erhöht.²⁴

Die ebenso unmittelbar zu beachtende **European Banking Authority (EBA) Leitlinie zur Umsetzung effektiver Beschwerdeverfahren**²⁵ richtet sich einerseits an die internen Beschwerdemanagementverfahren von ZDL und andererseits an die aussergerichtliche Schlichtungsstelle. Einheitlich meint die EBA Leitlinie bei der Bezeichnung »Behörden« den ZDL selbst als auch die Schlichtungsstellen. Die *European Banking Authority* gibt vor, dass der Zugang zum behördlichen Beschwerdeverfahren gegen einen ZDL auf zwei verschiedenen Wegen zu erfolgen hat, nämlich einerseits postalisch und andererseits digital, bevorzugt über ein Webformular. Der Beschwerdeführer sollte dem ZDL und in weiterer Folge der aussergerichtlichen Schlichtungsstelle seine Identität samt seine Kontaktdaten, ob der ZN eine juristische oder natürliche Person ist, die Identität des ZD, der gegen die Regeln der PSD II verstossen haben soll, sowie eine Beschreibung der Situation bekanntgeben.²⁶

Dem Beschwerdeführer (BF) sind sodann vom ZDL auch sämtliche Informationen, welche iZshg mit dem Vorfall stehen, auszuhändigen. Diese umfassen Kopien des Vertrages, des Schriftverkehrs oder Informationen des Zahlungskontos.²⁷ Insbesondere als **Beweissicherung** für ein späteres Zivilverfahren ist dies von grosser Bedeutung.

Seitens der Behörde, also wiederum dem ZDL und der aussergerichtlichen Schlichtungsstelle, sind öffentliche Informationen zugänglich zu machen, die den BF vorab Kenntnis über das Verfahren und dessen Ablauf verschaffen. Dazu sollen alle möglichen Beschwerdewege aufgezeigt und die zu beachtenden Fristen genannt werden. Ebenso ist dem BF klar zu machen, welche Informationen er bereitstellen muss und wie die Ablaufschritte des Verfahrens verlaufen. Ihm soll auch die allgemeine Zuständigkeit der Behörde und deren Möglichkeit zum Durchgriff bzw. der Sanktionierung der Regelungen der PSD II dargelegt werden.²⁸

Dem BF ist sodann vom ZDL wie auch der aussergerichtlichen Schlichtungsstelle eine **Empfangsbestätigung** auszustellen und zu bestätigen, dass die kontaktierte Stelle für die Behandlung der Anliegen zuständig ist, ihm sind Informationen über den zeitlichen Ablauf und über die allgemeine Zuständigkeit des internen ZDL Beschwerdeverfahrens oder der aussergerichtlichen Schlichtungsstelle zu geben. Dies umfasst eine Aufklärung über die gerichtlichen und (allenfalls weiteren) aussergerichtlichen Beschwerdemöglichkeiten. Auch ist darzulegen, ob es nach dem Verfahren sonstige Mög-

21 BuA 174; Vgl zB – in vergleichbarem Zusammenhang – *Riesenfelder*, § 29 Rz 12 in *Weilinger* (Hrsg), VZKG (2017).

22 Die FMA-Mitteilung 2015/22, betrifft derzeit »Banken, Wertpapierfirmen, Vermögensverwaltungsgesellschaften, Verwaltungsgesellschaften und selbstverwaltete Investmentgesellschaften nach UCITSG, Verwalter alternativer Investmentfonds nach AIFMG, wenn individuelle Portfolioverwaltung und Nebendienstleistungen erbracht werden, sowie Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute.«

23 Wie bspw Art 62a BankG, insb Art 31a Abs 1 Bst i BankV und Art 10a Abs 1 Bst d und Abs 5 VVO, Art 174 AIFMG iVm Art 107 AIMVV, Art 61 VVG, Art 142 UCITSG iVm Art 125 UCITSV sowie insb Art 49 UCITSV, oder Art 47 EGG iVm Art 9 EGV; Verweise vornehmlich auf die aussergerichtliche Schlichtungsstelle. Das Beschwerdemanagement intern ergab sich aus der FMA-Mitteilung 2015/2 – Beschwerdebearbeitung.

24 Für Unternehmen der Versicherungswirtschaft gilt die FMA – Mitteilung 2013/11 und die dort übernommenen Leitlinien EIOPA-BoS-12-069, Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen, Leitlinien 1–7; Hilfreich dazu auch Rundschreiben der BaFin Geschäftszeichen WA 31-Wp 2002–2017/0011 | Thema Compliance, Rundschreiben 05/2018 (WA) – Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten – MaComp.

25 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 Leitlinien zu Beschwerdeverfahren bei mutmasslichen Verstössen gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD II).

26 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 5.

27 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 6.

28 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 7, 8.

lichkeiten der Weiterführung gibt oder ob das Verfahren mit der Enderledigung abgeschlossen ist.²⁹ Dieses Dokument ist als Beweissicherung für den Verlauf der Verjährung von entscheidender Bedeutung.

Zu statistischen Zwecken sollen die aussergerichtliche Schlichtungsstelle als auch der ZDL selbst sodann sämtliche Information aggregieren (so der Wortlaut der EBA-Leitlinie), um eine später **statistische Bewertung** vornehmen zu können.³⁰ Die damit zur Verfügung stehenden Informationen sollen die Gesamtzahl der eingegangenen Beschwerden wegen mutmasslicher Verstösse gegen die PSD II, die Aufgliederung der häufigsten Arten von BF, die meisten von BF angezogenen Beschwerdegründe, die Zahlungsdienste, über die die meisten Beschwerden eingehen, und die seitens der Behörde am häufigsten ergriffenen Massnahmen zur Bereinigung von Beschwerdevorgängen darstellen können.

III. Die aussergerichtliche Bereinigung des Streitfalles

Der jetzige Aufbau des ZDGneu folgt im Bereich des Beschwerdemanagements den Vorgaben der PSD II und unterbreitet den durch Zahlungsdienstnutzung beschwerten Personen nunmehr eine **mehrstufige Möglichkeit**, ihr Recht durchzusetzen. Dass dabei auf aussergerichtliche Schlichtungsstellen zurückgegriffen wird, ist inzwischen durchwegs *state of the art* im Rahmen europäischer Rechtsakte. Details dazu regelt die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL), die zur Einrichtung zahlreicher Schlichtungsstellen beigetragen hat³¹ und in Liechtenstein bereits im Alternativen Streitbeilegungsgesetz umgesetzt wurde.

Neu ist der Gedanke, die Gerichte durch einfache, schnelle und vorgelagerte Verfahren zu entlasten nun nicht, denkt man bspw an die seit Jahrhunderten bekannten Friedensgerichte³², die österreichischen Gemeindevermittlungsämtler³³ oder die liechtensteinischen Vermittlerämter³⁴ als Akt kommunaler Selbstverwaltung. Dem Gedanken des europäischen Gesetzgebers, schnelle und einfache aussergerichtliche Be-

schwerdeverfahren anzubieten, die eine zweckdienliche, günstige und schnelle Lösung im Konsens mit dem Beschwerdeführer und dem Finanzintermediär anbieten, ist systematisch einwandfrei zu folgen. Damit ist es nur systemlogisch, dass der Bereich, den das Zahlungsdienstrecht abdeckt, auch aussergerichtlichen Schlichtungen zugänglich ist. Nach der Pressemitteilung der EZB vom 14. 9. 2018 umfasst das **Gesamtvolumen** bargeldloser Zahlungsvorgänge ca 134 Milliarden EURO wobei 52 % aller Transaktionen Kartenzahlungen waren. Überhaupt wurden bei 57 Milliarden Transaktionen Werte von 44 Billionen EUR abgewickelt. Dabei handelt es sich um ein etwas zu gewaltiges Geschäftsvolumen und einen zu gewaltigen Anfall an möglichen Fehlern, welche *ex-post* erst judiziell aufzuarbeiten gewesen wären. Alleine der Umfang würde ausreichen, die Gerichte auf Jahrzehnte zu beschäftigen, wenn jeder beschwerte Kunde nur den Gang zum Zivilgericht offen hätte.

Und auch wenn die Zivilprozessordnung (ZPO) vorsieht, dass das Gericht auf eine Einigung der Streitparteien hinwirken soll, so ist erfahrungsgemäss die zivilistische Klagseinbringung selten ein spontaner Unmutsakt, sondern meist ein von rechtsberatenden Spezialisten begleiteter Weg, dem voran durch Beratung, Interventionen und Aufklärungen eine längere Entschlussfassung des Klägers oder auch des Beklagten liegt. Daher scheinen vorgelagerte Beschwerdemechanismen, die zu einem *cool-off* im Streitpunkt beitragen, sehr sinnvoll. Die Entscheidung der Richterin bzw des Richters ist schlussendlich ja die *ultima ratio* der Streitbeilegung und sollte mEn nicht als erste Anlaufstelle für einen vielleicht nur generellen *overview* der Rechtslage und der Rechtsschutzmöglichkeiten dienen.

A. Internes Beschwerdemanagement durch den Zahlungsdienstleister

Nach Art 105 ZDGneu hat ein ZDL angemessene und wirksame Verfahren für die Entgegennahme und Behandlung einer Beschwerde eines ZN wegen einer behaupteten Verletzung der Rechte und Pflichten nach den Bestimmungen des III. Kapitels zu schaffen und anzuwenden.³⁵

Das Beschwerdesystem baut sich dabei schematisch in Überschneidung mit dem Gericht und der Beschwerdekommision der FMA folgendermassen auf: Art 105 ZDGneu regelt das interne Beschwerdemanagement des ZDL selbst, Art 107 leitet auf die Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstelle weiter und Art 106 regelt die Rechtsschutzmöglichkeit beim Landgericht. Die in Art 46 genannten Rechtsmittel gegen beschwerdefähige

29 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 6.

30 EBA/GL/2017/13 5.12.2017 7.

31 EU Richtlinie 2013/11/EU Über alternative Streitbeilegung.

32 *Meisinger/Salicytes*, Alternative Formen der Streitbeilegung – Lösung ohne staatliches Verfahren in *Deixler-Hübner/Schauer*, Alternative Formen der Konfliktbereinigung (2016) 12.

33 *Mayr*, Das Schicksal der Gemeindevermittlungsämtler in Österreichische Notariatskammer (Hrsg), FS Ludwig Bittner (2018) 387 ff; *ders*, Alternative Streitbeilegung unter europäischem Einfluss in *König/Mayr* (Hrsg), Europäisches Zivilverfahrensrecht in Österreich V – Die Reformen gehen weiter (2018) 179, 180.

34 Abschaffung 2014; dazu eingehend *Ungerank*, Ein Abgesang auf das Gesetz über die Vermittlerämter LJZ 36/2 39–44.

35 Art 105 des BuA zum ZDG.

Entscheidungen der FMA bzw die in Art 109 damit einhergehenden Übertretungen und Bussen sind nicht Gegenstand dieser Ausführungen, da sie eigentlich ausschliesslich den bewilligungs- und aufsichtsrechtlichen Teil des ZDGneu betreffen.

Der Vollständigkeit halber ist aber festzuhalten, dass die fehlende Implementierung eines internen Beschwerdemanagementverfahrens, die nicht fristgerechte Bearbeitung von Beschwerden oder die Nichterfüllung der Informationspflichten, worunter auch die Aufklärung über alle möglichen Beschwerde-, Schlichtungs- und Zivilverfahren zählt, durch die FMA als Übertretungen nach Art 109 Abs 2 Bst a Zi 6, 7 und 8 ZDGneu zu büssen sind. Die Bestimmungen lauten gleich für alle anderen im ZDGneu geregelten Kategorien von Zahlungsdienstleistern.

Allen folgenden Ausführungen ist stets voranzustellen, dass in Umsetzung der PSD II auch Art 47 ZDG vorsieht, dass es sich bei den im **zivilrechtlichen Teil aufgestellten Bestimmungen (Kapitel III)** um zwingendes, also unabdingbares Recht, handelt und Vereinbarungen zum Nachteil des ZN unwirksam sind, soweit das Gesetz keine Ausnahmen vorsieht.³⁶ Dieses Recht dient dem Schutz – und wohl auch der Vereinheitlichung – von Zahlungsaufträgen und ist damit weiter als es die auch dem Schutzgedanken folgende Bewilligungspflicht von ZDL durch die Finanzmarktaufsicht³⁷ ist. Es handelt sich jedoch um relativ zwingendes Recht, ist es doch zum Vorteil des ZN abänderbar und gilt für alle Zahlungsvorgänge, basieren sie auf einem Rahmenvertrag oder gehen sie auf eine Einzelzahlung zurück. Die Beweislast trifft im Zweifel stets den ZDL. Dennoch bietet das ZDG die Option, gegenüber Unternehmern (B2B) einzelne Informationspflichten vertraglich abzubedingen; dies ist gegenüber Konsumenten einerseits schon aufgrund des KSchG, andererseits aus Art 48 Abs 2 ZDG heraus nie möglich.³⁸ Das Beschwerdeverfahren an den ZDL hat in jedem Land möglich zu sein, in dem der ZDL seine Dienste erbringt, und zwar in der dortigen Amtssprache.³⁹ In Liechtenstein ist dies nach Art 6 der Liechtensteinischen Verfassung die deutsche Sprache.

Die generelle Fragestellung, dass KMUs und EPUs nicht stets als wirtschaftlich gleichstark wie ZDL anzusehen sind, ihnen gegenüber aber dennoch restrikt-

tivere Vereinbarungen vertraglich überbunden werden können, ist ein Umstand, der leider nicht gelöst wurde. Dies betrifft aber nicht nur die PSD II sondern durchwegs auch andere Richtlinien.

Der ZDL hat den Nutzer stets auch über das anwendbare Recht und die dadurch zuständigen Gerichte, sohin wohl auch bei **Rechtswahl** ausserhalb Liechtensteins, als auch über die dem Nutzer offenstehenden aussergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren nach Art 46 und 107 aufmerksam zu machen, also zu informieren. Diese Information ist klar und verständlich auf der Webseite des ZDL, in den Allgemeinen Vertragsbedingungen des ZDL oder in seinen Zweigstellen in Papierform aufzulegen.⁴⁰ Wenn im Zuge einer Kundenbeschwerde der **Verdacht der Geldwäscherei, der organisierten Kriminalität oder der Terrorismusfinanzierung** auftritt, sind solche Vorfälle trotz des Stadiums des Beschwerdemanagements iSd SPG meldepflichtig.⁴¹

Sollte die FMA mit einer Kundenbeschwerde konfrontiert sein, die nicht in ihre Prüfständigkeit fällt, da es sich um Ansprüche eines Kunden nach dem Kapitel III des ZDGneu (bzw der PSD II) handelt, so hat sie, wenn die FMA zur Behandlung einer Kundenbeschwerde nach eigener Prüfung nicht zuständig ist, den Einschreiter auf die sonstigen Beschwerdemöglichkeiten nach Art 105 ff hinzuweisen.⁴² Im Rahmen der **Prüfpflicht hat die FMA** das bloss Vorhandensein des beim ZD intern angelegten Beschwerdemanagementsystems zu prüfen, und zwar nicht nur dessen papiermässige Bescheinigung sondern auch die Implementierung⁴³ und dessen fristgerechtes Tätigsein, ansonsten wären beide Verstösse zu büssen.⁴⁴

Eine inhaltliche Kontrolle über die dort getroffenen privatrechtlichen Regelungen steht der FMA aber nicht zu, da sie sonst als staatliches Aufsichtsorgan in die **Privatautonomie** eingreifen würde. Zudem ist die Überprüfung zivilrechtlicher Verträge und deren gesetzlicher Konformität Aufgabe der Zivilgerichte. Gegen die beschwerdefähigen Entscheidungen und Verfügungen der FMA kann binnen 14 Tagen ab Zustellung eine Be-

36 Die Ausnahmen sind spärlich gesät und betreffen (natürlich) vorwiegend Konsumenten. Dennoch darf nicht der Eindruck entstehen, dass KMU oder andere Unternehmen völlig frei im privatautonomen Vertragsgestalten sind. Die Einschränkungen des ZDGneu durch die PSD II sind durchwegs beachtlich. Vgl dazu N. Raschauer, Zur Abgrenzung von Zahlungsauslösedienst und »technischem Infrastrukturdienst« – dargestellt am Beispiel des geplanten liechtensteinischen Zahlungsdienstegesetz, SPWR 20182 3 und 5.

38 BuA 259.

39 PSD II Art 101 Abs 1, BuA Anhang 435.

40 Art 56 Abs 1 Bst. f ZDG und Art 105 Abs 7 ZDG nach BuA; gemeinsam zu lesen mit FMA-Mitteilung 2015/2 2 und 3; vgl auch Weillinger/Knauder, § 28 Rz 37 in Weillinger (Hrsg), ZaDiG, welche eine Rechtswahl als zulässig sehen, dies aber in den Grenzen des Art 6 Rom-I-VO, wonach insb für Verbraucher die Mindeststandards des Heimatlandes gelten müssen; Aufklärungspflichten auch in Rundschreiben der BaFin Geschäftszeichen WA 31-Wp 2002–2017/0011 | Thema Compliance, Pkt. 12.1.3., Ziffer 6 und 11.

41 EBA/GL/2018/05 17.9.2018 über die Anforderungen an die Meldung von Betrugsfällen gemäss Artikel 96 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2) 10 und 11.

42 BuA 101, 215; Art 35 (vormals Art 36) Abs 10 ZDG.

43 Der *Duden-online* versteht darunter durchwegs die Montage bzw Integrierung oder den Einbau, also ein bereits manipulatives Tätigwerden [<https://www.duden.de/rechtschreibung/Implementierung>]; gesehen am 11.4.2019].

44 Art 109 Abs 1 Bst A Zi 6 und 7 ZDG.

schwerde an die FMA Beschwerdekommision erhoben werden. Gegen deren beschwerdefähigen Entscheidungen und Verfügungen steht binnen 14 Tagen die Beschwerde an den Verwaltungsgerichtshof offen. Die Erhebung einer Säumnisbeschwerde richtet sich nach dem Gesetz über die Landesverwaltungspflege (Art 90 Abs 6a).⁴⁵ Dies ist aber den aufsichtsrechtlichen und strafenden Bestimmungen des ZDG neu vorbehalten.

Da der Zahler binnen acht Wochen die Rückabwicklung einer Zahlung verlangen kann und der kontoführende ZDL ab diesem Zeitpunkt 10 Tage Zeit hat der Rücküberweisung nachzukommen oder diese abzulehnen, geht einem allenfalls anschließenden Verfahren schon ein mindestens zweieinhalb-monatiges »Vorverfahren« voraus. Der Zahler muss sich aber zur Bereinigung der Sache zuerst an den ZDL wenden und erst dann an dessen **Beschwerdemanagementsystem**, wobei hier interne Weiterleitungen innerhalb der Strukturen des ZDL die sinnvollste Gangart darstellen.⁴⁶

Die liechtensteinische Umsetzung des vom ZDL intern zu führenden Beschwerdemanagementsystems orientiert sich an § 97 Abs 4 ZaDiG (Österreich) und § 62 Abs 4 ZAG (Deutschland). Die ZDL sind verpflichtet, auf alternative Streitbeilegungsverfahren nach Art 107 ZDG hinzuweisen.⁴⁷ ZDL, welche im EWR Zahlungsdienste erbringen, müssen über ein angemessenes Beschwerdemanagementsystem verfügen, welches zur Behandlung von Beschwerden wegen der behaupteten Verletzung der in den Art 47 ff PSD II statuierten Rechte und Pflichten der ZN geeignet ist. Diese Verfahren sind dann in einer der Amtssprachen des Mitgliedstaates, in dem der ZDL seine Leistungen erbringt, oder in der zwischen dem ZDL und Nutzer vereinbarten Sprache zu führen.⁴⁸

Die **Beantwortung einer Kundenbeschwerde** hat durch den ZDL in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zu erfolgen (Art 105 Abs 3 ZDG).⁴⁹ Die Beantwortung hat innerhalb von 15 Tagen nach Eingang zu passieren und soll die Fragen des Nutzers beantworten. Für den Fall der derzeitigen unverschuldeten Unbeantwortbarkeit der Frage soll innert der Frist ein vorläufiges Antwortschreiben gesandt werden und die Gründe der Verzögerung sowie die voraussichtliche Dauer, bis wann die finale Antwort mitgeteilt wird, bekannt gegeben werden.⁵⁰ Die endgültige Frist dafür beträgt unerstreckbare 35 Tage; dieser Zeitraum ist auch durch Parteienvereinbarung nicht verlängerbar.⁵¹

Über die Möglichkeit zur alternativen Streitbeilegung sind Konsumenten generell zu informieren.⁵² Auch wenn bereits eine Information darüber erteilt wurde, ist im Falle einer Streitigkeit der Konsument in der endgültigen Erledigung im Beschwerdeverfahren über die **alternativen (und gerichtlichen) Verfahrensarten** aufzuklären.⁵³ Bei der Nennung der Schlichtungsstellen ist es ratsam, neben der für Zahlungsdienste zuständigen Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich auch das Amt für Volkswirtschaft in seiner Funktion als zuständige Stelle in Angelegenheiten des Konsumentenschutzes zu nennen, um für den Fall vorzusorgen, dass Teile der Schlichtung andere Materien als das ZDG betreffen.⁵⁴ Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten unterstützt das Amt für Volkswirtschaft den Konsumenten bei der Suche nach der zuständigen alternativen Streitbeilegungsstelle.⁵⁵ Ein Unternehmen, das dieser Informationspflicht nicht nachkommt, ist mit bis zu CHF 5000 von der Regierung bzw der von ihr zuständig erklärten Stelle zu büßen.⁵⁶

Die aus dem Beschwerdemanagement gewonnen unternehmerischen Erfahrungswerte sind laufend vom ZDL zu analysieren und öfters auftretende Fehlerquellen zu beseitigen.⁵⁷

B. *(Consumer) Alternative or Appropriate Dispute Resolution: Schlichtungsstelle – Schlichtungsstellenverordnung und alternative Streitbeilegung*

Auf Basis der Binnenmarktcompetenz von Art 114 AEUV wurden die **Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten** und die **Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten**⁵⁸

⁵² Art 18 Abs 1 AStG.

⁵³ Art 18 Abs 3 AStG; *Mayr*, Alternative Streitbeilegung 201; *Meisinger*, Die ADR Richtlinie und ihre Umsetzung in Österreich – Schlichtung und Online-Streitbeilegung in *Deixler-Hübner/Schauer* (Hrsg), Alternative Formen der Konfliktbereinigung (2016), 111; *Scheuer*, Neuerungen in der Verbraucherschlichtung durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl I 2015/105, ZVR 2016 160.

⁵⁴ *B. A. Koch*, Schnitt- und Reibungsflächen von ZaDiG und VKrG, ÖBA 2011 231.

⁵⁵ Art 19 und 20 AStG.

⁵⁶ Art 23 Abs 1 iVm Art 28 AStG.

⁵⁷ FMA-Mitteilung 2015/2 2.

⁵⁸ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. XIX-7k.01); Verordnung (EU) Nr 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (EWR Rechtssammlung: Anh. XIX-7j.01); vgl auch *Mayr*, Alternative Streitbeilegung 187, 188.

⁴⁵ BuA 259; Umsetzung Art 22 Abs 2 und 3; Art 23, Art 26, Art 27 Abs 1, Art 29, Art 37 Abs 1, Art 100 PSD II.

⁴⁶ BuA 147, 301; Art 85 (vormals Art 83) ZDG.

⁴⁷ BuA 169, 320.

⁴⁸ BuA 168.

⁴⁹ PSD II, Art 101 Abs 2, BuA Anhang 435.

⁵⁰ BuA 320.

⁵¹ Vgl aber die Frist von 20 Arbeitstagen nach der FMA-Mitteilung 2015/2 2.

erlassen, welche sich nicht als direkte Konkurrenz zur Zivilgerichtsbarkeit verstehen sollen, was auch im Hinblick auf den durch Art 47 GRC und Art 6 EMRK garantierten Zugang zu den Gerichten Problemzonen aufwerfen würde.⁵⁹ Ziel der Streitschlichtung ist es, eine für die Parteien zeit- und kostensparende Lösung vor einem (finanziell- und zeit-)aufwändigen Gerichtsverfahren zu erzielen.⁶⁰

Dazu ist zum Verständnis ergänzend aus dem Gutachten 1/17 des Plenums des Europäischen Gerichtshofs vom 30. April 2019 heranzuziehen, dass der EuGH Problemzonen in Bezug auf die Rechtsschutzgewährung durch Schiedsgerichte nicht so vehement sieht, solange die Auslegungskompetenz des Unionsrechtes in seinen Händen verbleibt. Das Gutachten befasst sich zutreffend mit der Frage eines auf einem völkerrechtlichen Vertrag beruhenden Schiedsgerichtes, nämlich des CETA-Gerichtshofes als Installation für das Freihandelsabkommen zwischen der EU und Kanada. In den an ihn gerichteten Anfragen hatte der EuGH zwar untergeordnete, aber auch generelle Fragestellungen zur Rechtsschutzgewährung miteinzubeziehen.⁶¹

Kurz abgerissen stellt es für den EuGH keine Problemzone dar, da auch eine fehlende *erga-omnes* Wirkung von schiedsgerichtlichen Urteilen nicht zu bemängeln ist, wenn generell der Zugang zu staatlicher Hilfe im Rahmen der Gerichtsbarkeit weiter gegeben ist.⁶² Auch eine (fehlende) Prozesskostenhilfe⁶³ ist dabei kein Indiz für mangelnden Rechtsschutz, ebenso wenig die Regelung, dass die unterliegende Partei die Kosten des Verfahrens zu ersetzen hat⁶⁴ – ein Grundsatz, der ja einen Generalismus in der europäischen Rechtstradition darstellt.

In Liechtenstein wurde 2009 mit der **Verordnung über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich**⁶⁵ eine Schlichtungsstelle als möglicher Knotenpunkt vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung durch die Umsetzung der MiFID I und der PSD I geschaffen.⁶⁶ Seit dem In-Kraft-Treten des Alternativen-Streitbeilegungsgesetzes (AStG) ist die Schlichtungsstelle nach Art 4 Abs 1 Bst c eine aussergerichtliche Schlichtungsstelle zur alternativen Streitbeilegung und beim Ständigen Ausschuss der EFTA-Staaten

notifiziert.⁶⁷ Die Schlichtungsstelle ist in der Umsetzung der PSD II dabei nicht nur Anlaufstelle für Nutzer, sondern auch für Organisationen, die sich landesweit und nach ihren Statuten dem Konsumentenschutz oder anderen E-Geld-Diensten betreffenden Themen widmen⁶⁸, was aber bereits vormals durch Art 10 Abs 2 FSV gegeben war. Für das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist somit seit dem 1.7.2017 auch das Alternative-Streitbeilegungsgesetz (AStG) massgeblich.⁶⁹

Nach den dortigen Artt 5, 11 und 15 ist in einer eigenen **Verfahrensordnung von der Schlichtungsstelle** ihr Verfahren nach dem gesetzlichen Rahmen des AStG pflichtgemäss spezifiziert worden⁷⁰, welche das Verfahren in einigen Punkten restriktiver gestaltet.⁷¹ Die Schnittstelle zwischen Schlichtungsstelle und internem Beschwerdemanagement eines ZDL ergibt sich dadurch, dass ZDL jährlich über ihre eigenen Beschwerden und deren Bearbeitung die Schlichtungsstelle zu informieren haben.⁷² Zudem ist die FMA durch eine Meldepflicht des ZDL über Beschwerdeverfahren und deren Abwicklung zu benachrichtigen, welche die Daten zu statistischen Zwecken erhebt und an die europäischen Aufsichtsbehörden weiterleitet.⁷³

Die Liechtensteinische Schlichtungsstelle arbeitet weisungsfrei, frei von Interessenbindungen, unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient mit einer durch die Regierung bestellten qualifizierten Schlichtungsperson nach dem Grundsatz freier Meinungsbildung und Beweiswürdigung.⁷⁴

Generell wird es als problematisch angesehen, dass Personen, die eine richterliche Funktion ausüben, Nebenbeschäftigungen nachgehen, da dies stets ein grundlegendes Indiz für Befangenheit darstellt. Da aber gerade bei Institutionen, bei denen die Ausübung einer richterlichen Funktion eher eine gelegentliche Tätigkeit der

59 Mayr, Alternative Streitbeilegung 187.

60 Madl, ADR und Verjährung in Leupold (Hrsg), Forum Verbraucherrecht 2016 (2016) 92, 93; Meisinger/Salicytes, Alternative Formen der Streitbeilegung 2.

61 Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) 30. April 2019, dort insb C. Zur Vereinbarkeit des im CETA vorgesehenen ISDS-Mechanismus mit dem Recht auf Zugang zu einem unabhängigen Gericht Rz 87–119.

62 Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) Rz 90.

63 Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) Rz 95.

64 Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) Rz 96.

65 Liechtensteinisches LGBL 279/2009, Verordnung über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung; FSV).

66 Art 2 Abs 1 Bst a und b FSV.

67 Art 24 Abs 1 AStG.

68 BuA 350 dort beabsichtigte Änderung: Art 47 Abs 3 E-Geldgesetze.

69 Liechtensteinisches Landesgesetzblatt LGBL 516/2016, Gesetz vom 4.11.2016 über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz; AStG). Scheuer, ZVR 2016 156.

70 Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich im Rahmen des Gesetzes über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (AStG; LGBL 2016 Nr 516 vom 28. Dezember 2016) genehmigt von der Fürstlichen Regierung mit Entscheidung LNR 2018-59 BNR 2018/48 vom 23.01.2018.

72 FMA-Mitteilung 2015/2 3.

73 FMA-Mitteilung 2015/2 3; Hilfreich dazu auch Rundschreiben der BaFin Geschäftszeichen WA 31-Wp 2002–2017/0011 | Thema Compliance, Pkt 12.2. Zi 3, welches eine Aufschlüsselung nach Anlassfällen und Beschwerdegründen vorsieht; beachtenswert iZsHg auch die europäische Behördenkooperation vgl bspw B. Raschauer, Finanzmarktaufsichtsrecht (2015), XI. Teil. Zahlungsinstitute, H. Europäische Behördenkooperation.

74 Art 4 und 5 FSV; Art 15 Abs 1 FSV iVm Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Schlichtungsvorschlag Abs 2 iVm Art 9 AStG.

Schlichtungspersonen darstellt, das finanzielle Auskommen dieser nicht gesichert ist, hätten sie keine Garantie, über genügend Einkünfte zu verfügen. Auch dies betrachtete der EuGH in Bezug auf die Richter des CETA-Gerichtshofes in einer ziemlich pragmatischen Aussage als etwas unausweichlich.⁷⁵

Generell ist die Aufrechterhaltung eines funktionierenden Rechtssystems Sache des Gemeinwesens und darf sich alleine aufgrund der damit einhergehenden Friedenssicherungsfunktion nicht durch die Versagung finanzieller Ausstattung selbst beschneiden.⁷⁶ Ob dieser Mechanismus auch für vorgelagerte Schlichtungsverfahren Geltung hat, ist aber wahrscheinlich eine Frage des damit einhergehenden Aufwands und der Auslastung.

Das freiwillige und nichtöffentliche Verfahren⁷⁷ nach dem AStG orientiert sich dabei an anerkannten und gebührend zu berücksichtigenden⁷⁸ **Verfahrensgrundsätzen**:⁷⁹

- ▷ Vor der Schlichtung muss ein Einigungsversuch der Parteien stattgefunden haben und das Begehren wird nicht rechtsmissbräuchlich (schikanös) gestellt⁸⁰.
- ▷ In derselben Sache wurde nicht bereits ein Schlichtungsbegehren eingereicht⁸¹.
- ▷ Die Schlichtungsperson hat Befangenheiten und Interessenkonflikte anzuzeigen⁸².
- ▷ Die Schlichtungsperson und die beigezogenen Experten unterliegen der Geheimhaltungspflicht⁸³.
- ▷ Es können unabhängig Experten nach Rücksprache mit den Parteien zugezogen werden⁸⁴.
- ▷ Das Verfahren ist unabhängig, unparteilich, transparent, kontradiktorisch und effizient zu führen⁸⁵.
- ▷ Beschwerdeführer müssen handlungsfrei sein und können sich durch jede eigenberechtigte Person vertreten lassen⁸⁶.
- ▷ Jede am Verfahren beteiligte Partei kann sich grundlos der Schlichtung verweigern oder entziehen⁸⁷.
- ▷ Der Schlichtungsvorschlag kann mit Vertrag angenommen werden⁸⁸.

- ▷ Das Verfahren darf insgesamt keine Entscheidung fordern die die Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung hat⁸⁹.
- ▷ Die Parteien haben das Recht auf Parteienghör, Akteneinsicht, Stellungnahme, Ablehnung befangener Schlichtungspersonen, Beiziehung einer Vertrauensperson, Information über Rechtsfolgen der Schlichtung und der Verfahrenshandlung sowie zur Teilnahme an mündlichen Schlichtungsverhandlungen samt Fragerecht⁹⁰.
- ▷ Zur Beilegung von Streitigkeiten haben alternative Streitbeilegungsstellen und die Stellen für Konsumentenschutz zu kooperieren⁹¹.
- ▷ Im Sinne der Fairness haben Parteien das Recht sich zu Aussagen der anderen Partei zu äussern⁹².

»Zentralfigur« der Schlichtung ist die **Schlichtungsperson**, welche auf eine Periode von mindestens drei Jahre zu bestellen ist.⁹³ Sie ist in einer mehrfach besetzten Rolle zwischen den Parteien tätig: Sie holt die Stellungnahmen ein, lädt zu Gesprächsterminen, hat aber auch Aufgaben zu erfüllen, die einen richterlichen Einschlag haben, wie die Leitung des Verfahrens, die Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlages und die Dokumentation. Das AStG stellt besonders auf die Unparteilichkeit der Schlichtungsperson ab, die frei von Interessenskonflikten unverfangen das Verfahren zügig durchführen soll. Dazu kann sie von den Parteien auch als befangen abgelehnt werden. Die Schlichtungsperson hat über das nötige Fachwissen⁹⁴, worunter nicht nur juristisches Fachwissen zu verstehen ist, samt den entsprechenden Rechtskenntnissen zu verfügen.⁹⁵ Für den Bereich der PSD II würde dies bedeuten, dass eigentlich neben Kenntnissen der rechtlichen Abwicklung inzwischen auch technische Kenntnisse dazukommen, die einen Einblick in die technische Umsetzung von ZD betreffend Themen wie *strong customer authentication* oder XS2A und die technische Verbindung zwischen Auslösediensten und Informationsdiensten ermöglichen. Für solche Fragestellungen kann die Schlichtungsperson auch einen fachkundigen Experten beiziehen.⁹⁶

Die **Zuständigkeit** der Schlichtungsstelle richtet sich nach Art 10 Abs 1 Bst d FSV und ist bei Streitigkeiten zwischen ZDL und ZN begründet (wohl eine entsprechende Beschwerde vorausgesetzt). Allerdings muss es

75 Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) Rz 104.

76 Vgl dazu bspw Richter und Staatsanwälte warnen vor Zusammenbruch der Justiz in Der Standard Online Ausgabe vom 1. August 2019, 12:42 [gesehen am 7.8.2019].

77 Art 13 Abs 2 FSV iVm Art 11 Abs 2 und Art 14 AStG.

78 Meisinger, ADR Richtlinie 124.

79 Art 12 FSV.

80 Art 14 Abs 2 Bst. d und e FSV; Art 5 Abs 6 Bst. f AStG.

81 Art 14 Abs Bst. b FSV.

82 Art 6 FSV.

83 Art 8 FSV.

84 Art 7 FSV.

85 Art 12 Abs 2 FSV.

86 Art 12 Abs 2 FSV iVm Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Vertretung.

87 Art 13 Abs 2 FSV iVm Art 11 Abs 2 AStG.

88 Art 13 Abs 3 FSV.

89 Art 14 Abs 2 Bst f FSV.

90 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Recht der Parteien und Vertretung.

91 Art 21 und 22 AStG.

92 Meisinger, ADR Richtlinie 111, 112.

93 Scheuer, ZVR 2016 157.

94 Scheuer, ZVR 2016 157.

95 Meisinger, ADR Richtlinie 109–111.

96 Wovon bspw die Liechtensteinische Schlichtungsstelle nach den Jahresberichten bislang keinen Gebrauch gemacht hat.

sich bei der Schlichtung um eine Streitigkeit zwischen Konsumenten und Unternehmern handeln, welche im EWR ihren Wohnsitz haben, und das belangte Unternehmen muss in Liechtenstein niedergelassen sein. Unternehmen dürfen keine Schlichtung beantragen.⁹⁷ Es darf sich auch nicht um Streitigkeiten aus anderen Bereichen (Gesundheit, Bildung, allgemeine Dienstleistungen, Kaufverträge über unbewegliche Sachen) handeln.⁹⁸ Abstrakte Fragestellungen wie Rechtsauskünfte, allgemeine Anfragen zu Geschäftspraktiken oder die Behandlung von Sachverhalten, die ausschliesslich oder überwiegend in den Bereich ausländischer Zuständigkeiten fallen, sind von der Schlichtungsstelle nicht zu behandeln.⁹⁹ Dies gilt auch dann, wenn die Komplexität eines Falles so hoch ist, dass ein gerichtliches Verfahren anzustrengen ist. Grundlegend – und hier ist eine Grauzone der vorherigen Bestimmungen zu verorten – soll die Schlichtungsstelle aber auch mündliche und schriftliche Anfragen entgegennehmen und beantworten.¹⁰⁰ Von der Möglichkeit, dass der Konsument die Pflicht hat, sein Begehren innert eines Jahres ab dem Einigungsversuch mit dem Unternehmen bei der Schlichtungsstelle anhängig zu machen, hat die Verfahrensordnung nicht Gebrauch gemacht. Diese Ablehnungs- und Unzuständigkeitsgründe wurden auch in der Verfahrensordnung wiedergegeben.¹⁰¹ Von einer Ablehnung der Schlichtung sind die Parteien binnen drei Wochen samt Darlegung der Gründe dafür zu verständigen.¹⁰²

Das Schlichtungsverfahren wird durch ein schriftliches **Schlichtungsbegehren** in der Verfahrenssprache Deutsch eingeleitet.¹⁰³ Nicht deutschsprachige Anträge sind von der Partei zu übersetzen. Alle Anträge können *on-* oder *offline* (also postalisch) übersandt werden.¹⁰⁴ Dem Antrag ist sinnvollerweise sogleich eine Einsichtsermächtigung für die Schlichtungsstelle beizugeben und das betroffene Institut von Geheimnis- und Verschwiegenheitspflichten zu entbinden, da die Schlichtungsperson nur über Antrag der Beschwerdepartei in

die Akten des betroffenen Instituts Einsicht nehmen darf.¹⁰⁵ Zur Einbringung steht ein Onlineformular zur Verfügung¹⁰⁶, ansonsten hat der Antrag folgende Angaben zu enthalten:¹⁰⁷

- ▷ Name, Adresse, Geburtsdatum, Kontaktdaten des Konsumenten,
- ▷ Name und Adresse des Unternehmens,
- ▷ eine knappe Darstellung des Sachverhaltes,
- ▷ ein eindeutiges Begehren,
- ▷ eine Erklärung, – besser wohl den Nachweis darüber – dass ein vorheriger Einigungsversuch gestartet wurde (und ergebnislos verlaufen ist),
- ▷ eine Erklärung, dass keine andere Schlichtungsstelle oder ein Gericht mit dem gegenständlichen Sachverhalt befasst ist,
- ▷ die Bereitstellung aller erforderlichen Dokumente.

Ist der Antrag unvollständig oder un schlüssig, so kann die Schlichtungsstelle diesen innerhalb von zwei Wochen vom Beschwerdeführer verbessern lassen und den Antrag als zurückgezogen werten, wenn er innerhalb von zwei Wochen **nicht verbessert** oder ergänzt wurde.¹⁰⁸

Die Schlichtungsstelle übermittelt im weiteren **Verfahren** nun dem Unternehmen den Lösungsvorschlag des Konsumenten. Vom Unternehmen kann ein Gegen vorschlag unterbreitet werden. Die Vorschläge können jeweilig angenommen werden oder es kann auch eine andere Einigung erzielt werden. Darüber ist sodann, besonders bei erfolglosen Einigungsversuchen, ein mündlicher Verhandlungstermin abzuhalten. Dieser Verhandlungstermin ist als Aussprache und Lösungsfindung zu verstehen und stellt kein »kleineres« *Pendant* zur zivilprozessualen Tagsatzung zur mündlichen Streitverhandlung dar. Nach einigungsloser Verhandlung kann die Schlichtungsperson einen Schlichtungsvorschlag unter Bedenkzeit von einer Woche unterbreiten und muss beide Parteien darob aufklären, dass der Gerichtsweg weiterhin offensteht, welche Unterschiede das Schlichtungsverfahren im Vergleich zum gerichtlichen Verfahren aufweist, sie sich zudem beraten können und sie den Erledigungsvorschlag annehmen oder ablehnen können. Auch sind die Rechtswirkungen des Vergleichs zu erklären.¹⁰⁹

97 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Einleitung, Abs 1; *Mayr*, Alternative Streitbeilegung 190; Diese Differenzierung erscheint etwas unsachlich, da es Einpersonenunternehmen (EPU) oder KMUs den Weg zum Verfahren versperrt. Wieder in Bezug auf das Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) vom 30. April 2019 ist festzustellen, dass die anfragenden Staaten gerade in Bezug auf KMUs ihre Bedenken gegen die Regelungen des CETA-Gerichtshofes geäußert hatten. Die Differenzierung zwischen Konsumenten und Unternehmen (egal welcher Grösse) ist aber fast schon ein rechtshistorisches Faktum, das einer neueren Betrachtung unterzogen werden könnte.

98 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Zuständigkeit.

99 Art 11 Abs 1 Bst d FSV.

100 Art 17 FSV.

101 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Ablehnungsgründe.

102 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Ablehnungsgründe Abs 4.

103 Art 14 Abs 1 FSV iVm Art 11 Abs 1 ASTG.

104 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Einleitung, Abs 2.

105 Art 16 Abs 1 und 2 FSV iVm Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Akteneinsicht Abs 1; auf der Homepage der fl Schlichtungsstelle steht dafür bspw ein Formular bereit.

106 Art 7 ASTG.

107 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Einleitung, Abs 2 Bst. a bis f.

108 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Verbesserung, Abs 1 und 2.

109 Bereinigung, zivilrechtlicher Vergleich iSe einer Novation nach § 1380 ABGB bzw anschliessend auch in Form eines prätorischen Vergleiches nach § 227 ZPO oder nach der Teilrevision der ZPO gem. § 246 Abs 2 umsetzbar; Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Schlichtungsvorschlag Abs 2 und 4; Zudem hat durch

Der Schlichtungsvorschlag der Schlichtungsstelle darf sich ausschliesslich im Rahmen des gesetzlich Möglichen bewegen.¹¹⁰ Während des Verfahrens können Dokumente ergänzt oder neue Fragestellungen erläutert werden. Auch die Schlichtungsperson kann von den Schlichtungsparteien jeweils Dokumente anfordern.¹¹¹

Das Verfahren soll äusserst kurz bemessene 90 Tage¹¹² bis zur vollständigen Erledigung der Beschwerde dauern und kann bei hochkomplexen Fällen erstreckt werden.¹¹³ Dazu stehen der Schlichtungsstelle aber keinerlei Handhabungen wie Ordnungsstrafen oder die Verhängung prozessualer Nachteile zur Verfügung, wenn die Parteien Verzögerungen herbeiführen.¹¹⁴ Alle Tatsachen während des Verfahrens unterliegen für allen daran beteiligten Personen der Verschwiegenheit (Art 12 Abs 2 AStG).

Das Schlichtungsverfahren kann durch Annahme des Lösungsvorschlags des Konsumenten, des Unternehmens oder der Schlichtungsstelle¹¹⁵; Zivilrechtlichen Vertrag¹¹⁶; Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch den Beschwerdeführer¹¹⁷; Ablehnung des Begehrens als offensichtlich missbräuchlich (Art 13 Abs 1 Bst d) oder auch durch später hervorgekommene Gründe der Unzuständigkeit oder Ablehnungsgründe der Schlichtungsstelle¹¹⁸; Nichtergänzung, Nichtberichtigung oder Nichtschlüssigstellung des Antrages trotz zweimaliger Nachfristsetzung nach der Verfahrensordnung¹¹⁹; Verweigerung der Teilnahme am Verfahren durch das betroffene Unternehmen trotz zumindest einmaliger Urgenz und Nichtreaktion auf den Schlichtungsantrag durch Schliessung des Verfahrens¹²⁰; grund- und nach-

teillosem Abbruch des Verfahrens durch den Konsumenten¹²¹; grund- und nachteillosem Abbruch des Verfahrens durch das Unternehmen, soweit vertraglich (im Teilnahmevertrag oder in AGB) nichts anderes vereinbart wurde¹²²; beendet werden.¹²³

Mit der Mitteilung über die Art der Beendigung durch die Schlichtungsstelle ist das Verfahren beendet.¹²⁴ Das Verfahren ist zu dokumentieren, da die Schlichtungsperson einen Bericht über den Ablauf des Verfahrens zu erstellen hat, welchen die Parteien auf Verlangen ausgehändigt erhalten.¹²⁵ Die Dokumentationsdauer bei Schlichtungsverfahren beträgt aber aus datenschutzrechtlichen Gründen nur zwei Jahre.¹²⁶ Die Kosten der Schlichtungsperson werden durch eine Pauschalzahlung der öffentlichen Hand finanziert, ansonsten ist das Verfahren kostenlos für den Konsumenten.¹²⁷ Im Einzelfall kann die Schlichtungsperson für die Fallbearbeitung eine Aufwandsentschädigung von CHF 350 pro Stunde dem betroffenen Institut berechnen (Art 20 Abs 2 FSV). Der Konsument muss bei Einbringung der Beschwerde einen Kostenbetrag von CHF 50 als Nachweis der Ernsthaftigkeit erlegen.¹²⁸ Die jeweiligen Vertretungskosten hat jeder selbst zu tragen.¹²⁹

Schwierig ist die Effizienz des Verfahrens sicher dadurch aufrechtzuerhalten, als die Schlichtungsperson – abgesehen von der Kostenverrechnung an das Unternehmen – keine Handhabe zur Fokussierung des Verfahrens iS einer Verhandlungsleitung hat. Natürlich ist es schwer argumentierbar, weshalb eine Schlichtungsstelle Ordnungsstrafen verhängen kann oder Nachteile bei der Nichtteilnahme am Verfahren durch eine der Parteien umsetzen darf, da dies Wesensmerkmale des gerichtlichen Verfahrens sind. Nach der Entscheidung des EuGH vom 14. 6. 2017 in der Rechtssache C-75/16 (*Menini und Rampanelli*) ist zwar grds die auch verpflichtende Vorschaltung einer Schlichtung oder Mediation¹³⁰ zulässig, da dabei die alternative Streitbeilegung gestärkt wird, nicht ableitbar sind aus der Entscheidung aber Zwänge wie bspw ein Anwaltszwang für das Verfahren. Auch eine notwendige Begründung über das Beenden der alternativen Streitbeilegung erschwert nach dem EuGH den Zugang zu diesen Verfahrensarten.

das Ausserkrafttreten des VAG das Gericht verpflichtend eine vergleichsweise Bereinigung durchzuführen, vgl bspw *Ungerank*, Ein Abgang auf das Gesetz über die Vermittlerämter Pkt 3.2; *Schneider*, Die Reform der Zivilprozessordnung 2018 25.

110 Art 15 Abs 1 AStG.

111 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Schlichtungsvorschlag.

112 Art 13 Abs 1 und 2 AStG.

113 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Verfahrensdauer Abs 1 und 2; Liechtensteinische Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich, Jahresbericht 2017, 4.

114 Dazu wäre die Adaptierung einer Art Verschleppungsabsicht, wie sie aus der ZPO bekannt ist, bedenkenswert. Immerhin können sich Parteien so allenfalls längere Verjährungsfristen durch die alternative Streitbeilegung erarbeiten.

115 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Teilnahme des Unternehmens am Verfahren Abs 2 und 3 und Vermittlung Abs 2.

116 Einigung iSe Vergleichs § 1380 ABGB, Art 19 Abs 1 Bst b und c iVm Art 13 Abs 3 FSV iVm Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Teilnahme des Unternehmens am Verfahren Abs 2 oder Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Vermittlung Abs 2.

117 Art 19 Abs 1 Bst a FSV.

118 Art 10 und Art 11 FSV iVm Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Ablehnungsgründe Abs 3.

119 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Verbesserung, Abs 1 und 2.

120 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Teilnahme des Unternehmens am Verfahren Abs 4.

121 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Freiwilligkeit Abs 1.

122 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Freiwilligkeit Abs 2.

123 Art 16 AStG.

124 <[https://de.wikipedia.org/wiki/Alternative-Streitbeilegung-Stellen_\(Liechtenstein\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Alternative-Streitbeilegung-Stellen_(Liechtenstein))> (gesehen am 19. 4. 2019).

125 Art 15 Abs 4 FSV.

126 Art 18 FSV.

127 Art 12 AStG; Art 20 Abs 1 FSV.

128 Art 5 Abs 5 AStG; Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Kosten Abs 1.

129 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Kosten Abs 3.

130 *Mayr*, Die Mediationsgesetze von Liechtenstein und Österreich, LJZ 12.2008 Heft 4 90 ff.

Daraus ergibt sich insgesamt wieder, dass eine alternative Streitbeilegung sohin¹³¹ kein verbindliches Ergebnis darstellen darf und das Verfahren keine wesentliche Verzögerung der Klagshebung darstellen darf. Weiters dürfen die Verjährungsfristen daher währenddessen nicht ablaufen. Das Verfahren darf nur geringe Kosten beinhalten und nicht nur eine elektronische Kommunikation für das Verfahren vorsehen. Zivilprozessual muss während des Verfahrens auch ein vorläufiger Rechtschutz möglich sein.

Die Richtlinie zur alternativen Streitbeilegung hätte zwar die Möglichkeit eingeräumt, dass eine Schlichtungsentscheidung den Parteien auferlegt werden könnte, wovon aber weder der liechtensteinische noch der österreichische Gesetzgeber Gebrauch gemacht und sich völlig für die **Freiwilligkeit** entschieden haben.¹³² Das Verfahren nach dem VAG war noch verpflichtend und eine positive Prozessvoraussetzung und kam selbst dann zur Anwendung, wenn der Beklagte den bedingten Zahlungsbefehl durch Widerspruch ausser Kraft gesetzt und damit wohl eindeutig zu erkennen gegeben hatte, den Anspruch nicht anerkennen zu wollen.¹³³

Zusammenfassend soll eine alternative Streitbeilegung aber auch kein Gerichtsverfahren »light« darstellen.¹³⁴ Im Hinblick auf eine notwendige Entlastung der Gerichte und das für Personen aus dem Ausland¹³⁵ schwerere zugängliche liechtensteinische Zivilverfahren, wäre so eine Lösung durchwegs denkbar gewesen, vielleicht auch in Bezug auf die Stärkung und konzise Verfahrenseffektivität der Schlichtungsperson.

IV. Klageberechtigung an das Landgericht

Letztlich ist es im zivilrechtlichen Bereich des ZDGneu beschwerten Personen stets unbenommen, eine Klage wegen Verstößen gegen das III. Kapitel zum Landgericht zu erheben.¹³⁶ Es können aber nur (zivilrechtliche) Verstöße gegen das Kapitel III Inhalt der Klage sein

und hier wiederum keine aufsichtsrechtlichen Bestimmungen nach Kapitel II, welche ausschliesslich durch die FMA zu sanktionieren sind, ansonsten würde die Gewaltentrennung¹³⁷ unterlaufen werden. Das Landgericht hat den Kläger jedenfalls auf die Möglichkeit zur Anrufung einer aussergerichtlichen Schlichtungsstelle aufmerksam zu machen.

Dies führt zur Fragestellung, was mit den Ansprüchen während der Dauer des Schlichtungsverfahrens passiert. Während des Schlichtungserfahrens und nach der Begründung der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle durch einen gehörigen Antrag, besteht eine **Verjährungshemmung** für Bürger innerhalb der EU bzw. des EWR ab Einbringung des Antrages iSd § 1497 ABGB¹³⁸ der vom alternativen Streitbeilegungsverfahren betroffenen Ansprüche nach Art 17 AStG.¹³⁹ Hier eröffnet sich aber die noch unbeantwortbare Fragestellung, wie konkret und individualisiert die Ansprüche gegenüber der Schlichtungsstelle auszugestalten sind, um von der Verjährungshemmung umfasst zu sein. Der BGH geht in seinem Urteil vom 18.6.2015, III ZR 189/14, davon aus, dass die Anforderungen nicht allzu streng sein sollen.¹⁴⁰

Dies ist insofern zu begrüssen, als die Schlichtungsperson auch nicht den zivilprozessualen Regelungen der Manuduction nach § 182 ZPO unterliegt und – im Gegensatz zum Gericht – keine Verbesserung allfälliger Klagebegehren oder einer Schlüssigkeit *en detail* vornimmt. Dies würde auch die Rolle der Schlichtungsperson *ad absurdum* führen, die sich sodann eigentlich mit der Vorbereitung eines Zivilprozesses für die Parteien beschäftigen würde und nicht mit der Bereinigung der Streitfrage. Da für das Fürstentum Liechtenstein die Frage, ob es sich bei dieser Verjährungshemmung um eine Ablauf- oder Fortlaufhemmung handelt, noch nicht abschliessend geklärt ist¹⁴¹, ist es den Parteien anzuraten, bei Inanspruchnahme einer Schlichtung im Rahmen des Gesetzes (§§ 879, 937 ABGB) wechselseitig auf die Geltendmachung der Verjährungseinrede prozessual gültig, allenfalls in der Schlichtungsvereinbarung zu verzichten. Wünschenswert wären in diesem Zusammenhang sicher noch gesetzgeberisch einheitliche gesetzliche Fristen, die vorgeben, wie die Verjährung ausgestaltet ist und wie lange sie unterbrochen oder gehemmt wird. Eine Bestimmung die es im § 37 Abs 3 VAG betreffend

131 Auch zu betrachten im Lichte der Richtlinie 2002/22/EG Universalienrichtlinie bei *Kamme*, Zulässige Zulässigkeitsvoraussetzung: Zum Verhältnis von Alternativer Streitbeilegung zu Gerichtsverfahren Anmerkung zu EuGH v. 14.6.2017-R C-75/16 (*Menini und Rampanelli*) in GPR 2018 Heft 2/2018 83, 84.

132 Positives zur Freiwilligkeit bei *Mayr*, Alternative Streitbeilegung 191.

133 *Ungerank*, Ein Abgesang auf das Gesetz über die Vermittlerämter Pkt 3.6. und 3.1.

134 *Pirker-Hörmann*, Alternative Streitbeilegung – neue Wege zur Herstellung des Rechtsfriedens, Bbr 2016 4, 5.

135 Nicht die Schweiz oder Österreich umfassend, da hier rezente Staatsverträge bestehen, auch wenn die unmittelbare Wirkung für das Zivilverfahren durchwegs ein diskutables Moment darstellt.

136 Art 106 (vormals 108) ZDGneu, Umsetzung Art 99 PSD II.

137 Art 63 Abs 1 und 95 Abs 2 jeweils letzter Satz Verfassung des Fürstentums Liechtenstein.

138 *Madl*, ADR und Verjährung 99–102.

139 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, Beendigung des Verfahrens Abs 2 und Verjährungshemmung Abs 1 und 2.

140 *Madl*, ADR und Verjährung 106–108; aA für eine einheitliche gesetzliche Regelung samt Nachfristsetzung nach gescheiterten Verhandlungen für die Klagsführung bei *Mayr*, Alternative Streitbeilegung und Verjährung, NZ 2016 133.

141 Vgl dazu auch die Diskussion über verschiedene Verjährungsfristen bei *Mayr*, NZ 2016 125 ff.

das Verfahren vor den Vermittlungsämtern noch gegeben hat.¹⁴²

Das Gesetz räumt zusätzlich zu den sich aus den zivilprozessualen bzw materiellrechtlichen Bestimmungen ergebenden Parteien noch so bezeichneten »**sonstigen interessierten Parteien**« (Art 106 Abs 2 Bst d) ein Klagerecht ein. Dies sollen Personen sein, die von der Geschäftstätigkeit des Zahlungsdienstleisters unmittelbar betroffen sind. Als Beispiele werden im Bericht und Antrag dazu bspw Vertragspartner des Zahlungsdienstleisters wie Auftragsverarbeiter, Mitbewerber, Shareholder etc. genannt und darauf verwiesen, dass es sich um Personen handeln muss, die ein rechtlich anerkanntes Interesse an einer Überprüfung eines behaupteten Verstosses durch das Gericht haben oder haben könnten.¹⁴³ Die Auslegung dieser Partei soll aber nicht extensiv erfolgen, weswegen blosse wirtschaftliche Interessen oder ein generelles Interesse nicht ausreichend sind.¹⁴⁴ Klageberechtigt sind weiters Organisationen, die sich landesweit und statutengemäss dem Konsumentenschutz oder anderen, Zahlungsdienste betreffenden Themen widmen (Art 106 Abs 2 Bst c). Ein extensiveres Parteiensystem im Zivilprozess wird dadurch nicht geschaffen.

V. Zusammenfassung und abschliessende Gedanken

Im Sinne selbstregulierender Verfahren der *Compliance* war es bereits vor der *Payment Services Directive* üblich, Kundenbeschwerden alleine aus betriebswirtschaftlichen Überlegungen heraus ein Augenmerk zu schenken. Dafür gab es Sorgfaltsmassstäbe, die das Vorgehen von Dienstleistern zwar spezifizierten, aber keine gesetzliche Basis gebildet haben, die dem Kunden einen Rechtsanspruch eingeräumt hätten. Die *Payment Services Directive II* hat das interne Beschwerdemanagement, die aussergerichtliche Streitbeilegung und die Klageberechtigung nun klargestellt und auch zu einem Teil der Informationspflichten von ZDL werden lassen. Diese Klarstellung ist begrüssenswert.

¹⁴² Ungerank, Ein Abgesang auf das Gesetz über die Vermittlerämter Pkt 3.3.

¹⁴³ BuA 169, 170.

¹⁴⁴ BuA 169, 170, 171: »Soweit das Gesetz auch sonstigen »interessierten Parteien« das Klagerecht einräumt, sind damit Personen und Organisationen gemeint, die von der Geschäftstätigkeit eines Zahlungsdienstleisters unmittelbar betroffen sind (z.B. Vertragspartner eines Zahlungsdienstleisters wie etwa Auftragsverarbeiter, Mitbewerber, Shareholder etc.) und die daher ein rechtlich anerkanntes Interesse an einer Überprüfung eines behaupteten Verstosses durch das Gericht haben oder haben könnten. Letztlich darf die Wortfolge »interessierte Parteien« aber nicht zu extensiv interpretiert werden. Es ist nicht Sinn und Zweck dieses Artikels, ein Populärbeschwerderecht unabhängig von der Möglichkeit einer subjektiven rechtlichen zu schaffen.«

Die Umsetzung durch ZDL ist mehr als geboten, da begleitend auch die FMA mit hohen Bussen die gesetzlichen Zustände herstellen kann, abgesehen von den prozessualen Nachteilen, die ein beweisloser ZDL gewärtigen müsste. Die *EBA Guidelines* und die Mitteilungen der FMA geben aber themenspezifisch fast schon einen Umsetzungsleitfaden für ZDL vor.

Auch die Konzentration des ZDGneu auf die aussergerichtliche Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstelle folgt systemlogisch zu den dazu ergangenen Regularien des Europäischen Wirtschaftsraumes. Wünschenswert, aber nicht Sache des ZDGneu, wären gewisse Klarstellungen und Wege gewesen, die der Gesetzgeber einschlagen hätte können: So wäre ein zwingendes (Vor)Verfahren bei der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstelle durchwegs auch ein positives Signal an die Zivilgerichte und deren Auslastung gewesen. Dazu hätten auch griffigere Möglichkeiten zur Verhandlungsbefugnis der Schlichtungsperson beigetragen, die derart nun moderierend zwischen den Streitparteien steht. Auch eine generelle Klarstellung und Einheitlichkeit bei den Verjährungsfristen scheint gesetzgeberisch geboten.

Damit einher geht natürlich die Frage nach der finanziellen Dotierung solcher Schlichtungsstellen, ja vielleicht sogar die Frage, ob generell eine Zusammenfassung mehrerer dieser Stellen mit einer guten Etatausstattung nicht für die Streitkultur generell Besseres bewirken würde.

Die Justiz wird, und das ist seit einigen Jahrzehnten mehr oder weniger ein europäischer Generalismus, auf der einen Seite mit Aufgaben beladen, auf der anderen Seite dafür aber vom Personalstand her weniger beschickt. Das könnte auch für das Liechtenstein Folgen zeitigen, da die hiesigen Verfahren zumeist eher umfangreich ausgestaltet sind, was ein Ausweichen bei »kleineren« Streitigkeiten, wie sie sich aus dem ZDGneu eher ergeben werden, auf Schlichtungsstellen durchwegs bedenkenswert macht.

Dass das »Vorverfahren« aber tendenziell an private Unternehmungen durch interne Beschwerdemechanismen gesetzlich ausgelagert wird, ist eine betriebswirtschaftlich nachvollziehbarer Gedanke, sollte aber nicht dazu führen, dass durch die zwei Stufen (Internes Beschwerdemanagement, Alternative Streitbeilegung) vor dem Gerichtsverfahren eine Art Privatisierung der Justiz vorangetrieben wird oder andererseits die staatliche Gerichtshilfe so entfernt wirkt, dass ihr Streitbeilegungsmechanismus (ZPO) erst auf einer hohen Eskalationsstufe der Streitparteien einsetzt.

Eine entsprechende finanzielle Dotierung der Schlichtungsstellen durch eine Zusammenfassung könnte auch dazu führen, dass Schlichtungspersonen hauptamtlich ausgelastet die Aufgaben wahrnehmen würden. Auch dies würde dem Sinn der *Alternative Dis-*

pute Resolution bzw ADL-Richtlinie näherkommen, eine Art Vor-Gerichtsverfahren durch einen unabhängigen »Richter« vorzuverlagern. Natürlich sind diese Überlegungen im Hinblick auf das ehemalige VAG keine Neuheiten.

Die sonstigen Überlegungen der PSD II stehen in Harmonie, bspw bei den Informationspflichten, mit anderen Regularien wie der Verbraucherrichtlinie oder der DSGVO. Die Auswirkungen auf das Zivilrecht durch die Gesetzgebung der Europäischen Union ist dabei aber etwas im Auge zu behalten: Gerade dem Vertragsrecht lagert sich immer mehr eine wesentliche, zumeist dem Formerfordernis der Schriftlichkeit Genüge tuende, vorvertragliche Informationspflicht ein, die dem der Vertrauensbasis und Schlüssigkeit zugeneigten ABGB oder PGR nicht immer entspricht. Das ZDGneu bietet auch dafür ein gutes Beispiel.¹⁴⁵

VI. Literatur und Quellen

Alternative Streitbeilegung – Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten).

Bericht und Antrag der Regierung an den Landtag des Fürstentums Liechtenstein betreffend den Erlass eines Zahlungsdienstegesetzes (ZDG) sowie der Abänderung weiterer Gesetze Nr 11/2019.

Broucek Miriam in *Arthur Weilingner* (Hrsg.), *ZaDiG* § 3 (Stand 2017).

Buff Herbert, *Compliance Management Aus der Sicht des Praktikers* (St. Gallen 2015).

EBA/GL/2018/05 vom 17.9.2018, über die Anforderungen an die Meldung von Betrugsfällen gemäss Artikel 96 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2).

EBA/GL/2017/13 vom 5.12.2017 Leitlinien zu Beschwerdeverfahren bei mutmasslichen Verstössen gegen die Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD II).

EuGH Gutachten 1/17 des Gerichtshofs (Plenum) vom 30. April 2019.

FMA-Mitteilung 2015/2–Beschwerdebearbeitung–Mitteilung betreffend Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen.

FMA-Mitteilung 2013/1.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Jahresbericht 2017.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Jahresbericht 2016.

Grünbichler Rudolf/Osterbauer Anita, Wertorientiertes Kundenmanagement für KMU – Kundenbewertung mittels Scoring-Modells in *CFOaktuell* 2016, 159, Heft 4/2016, S 159 ff.

Kamme Malte, Zulässige Zulässigkeitsvoraussetzung: Zum Verhältnis von Alternativer Streitbeilegung zu Gerichtsverfahren Anmerkung zu EuGH v. 14.6.2017-Rs C-75/16 (*Menini und Rampanelli*) in *GPR* 2018, Heft 2/2018, S 83 ff.

Kindler Peter, *Corporate Compliance – Grundpflichten und Haftungsgefahren für Unternehmensleiter nach Aktienrecht* in *Thomas Rotsch* (Hrsg.), *Wissenschaftliche und praktische Aspekte der nationalen und internationalen Compliance-Diskussion*, 1. Auflage (Baden-Baden 2012), S 1–16.

Koch Bernhard, Schnitt- und Reibungsflächen von *ZaDiG* und *VKrG* in *ÖBA* 2011, Heft 4/2011, S 228 ff.

Kröger Jens, *Korruptionsschäden, Unternehmensgeldbussen und Imageschäden*, 1. Auflage (Baden-Baden 2013).

Lucius Otto, Zum Standard Compliance Code 2008 der österreichischen Kreditwirtschaft in *ÖBA* 2008, Heft 7, S 456 ff.

Liechtensteinisches LGBI 279/2009, Verordnung über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung; FSV).

Liechtensteinisches Landesgesetzblatt LGBI 516/2016, Gesetz vom 4.11.2016 über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz; AStG).

Liechtensteinische Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich, Jahresbericht 2017.

Liechtensteinische Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich, Jahresbericht 2016.

Madl Raimund, *ADR und Verjährung: Grundsätzliches und ausgewählte Einzelfragen bei alternativer Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten* in *Petra Leupold* (Hrsg.), *Forum Verbraucherrecht* 2016 (Wien 2016), S 91–108.

Mayr Peter, *Alternative Streitbeilegung unter europäischem Einfluss* in *Bernhard König/Peter Mayr*, *Europäisches Zivilverfahrensrecht in Österreich V Die Reformen gehen weiter* (Wien 2018), S 179–204.

Mayr Peter, *Alternative Streitbeilegung und Verjährung* in *NZ* 2016/42, Heft 4/2016, S 125 ff.

¹⁴⁵ Für die Korrekturarbeiten danke ich MMag. Julia Silbernagl (TGKK) und Mag. Magdalena Friedrich, BA (Universität Liechtenstein).

Mayr Peter, Das Schicksal der Gemeindevermittlungsämter in Österreichische Notariatskammer (Hrsg), FS Ludwig Bittner (Wien 2018), S 387–398.

Mayr Peter, Die Mediationsgesetze von Liechtenstein und Österreich in Liechtensteinische Juristen-Zeitung 12.2008, Heft 4, 90 ff.

Meisinger Alexander/Salicites Hanna, Alternative Formen der Streitbeilegung Lösung ohne staatliches Verfahren in Astrid Deixler-Hübner/Martin Schauer, Alternative Formen der Konfliktbereinigung (Wien 2016), S 1–31.

Meisinger Alexander, Die ADR Richtlinie und ihre Umsetzung in Österreich Schlichtung und Online-Streitbeilegung in Astrid Deixler-Hübner/Martin Schauer, Alternative Formen der Konfliktbereinigung (Wien 2016), S 103–146.

MiFID II – Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU (Neufassung) (Text von Bedeutung für den EWR).

OGAW-Richtlinie – Richtlinie 85/611/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW).

Payment Services Directive 2-Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 15.11.2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 2002/65/EG, 2009/110/EG und 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr 1093/2010 sowie zur Aufhebung der Richtlinie 2007/64/EG (Text von Bedeutung für den EWR) – PSD II.

Stefan Petermann, Die Bedeutung von Compliance-Massnahmen für die Sanktionsbegründung und -bemessung im Vertragskonzern, 1. Auflage (Konstanz, Baden-Baden 2013).

Pirker-Hörmann Beate, Alternative Streitbeilegung – neue Wege zur Herstellung des Rechtsfriedens in Bbr 2016/3, Heft 1/2016, S 4 ff.

Pressemitteilung der EZB vom 14.9.2018.

Riesenfelder Susanne in Arthur Weilingner (Hrsg), VZKG § 29 (Stand 2017), Rz 12.

Raschauer Bernhard, Finanzmarktaufsichtsrecht, 1. Auflage (Wien 2015).

Raschauer Nicolas, Zur Abgrenzung von Zahlungsauslösedienst und »technischem Infrastrukturdienst« – dargestellt am Beispiel des geplanten liechtensteinischen Zahlungsdienstegesetz in SPWR 2018/1, S 1 ff.

Raschauer Nicolas, Compliance aus der Perspektive des öffentlichen Rechts: Das wirksame Kontrollsystem –

Begrifflichkeiten, Grenzen, Gestaltung und Sanktionen in Peter Braumüller/Daniel Ennöckl/Michael Gruber/Nicolas Raschauer (Hrsg), Compliance im Finanzmarktrecht (2012), S 37–52.

Rundschreiben der BaFin Geschäftszeichen WA 31-Wp 2002–2017/0011 | Thema Compliance, Rundschreiben 05/2018 (WA) – Mindestanforderungen an die Compliance-Funktion und weitere Verhaltens-, Organisations- und Transparenzpflichten – MaComp.

Ursula Scheuer, Neuerungen in der Verbraucherschlichtung durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBI I 2015/105 in ZVR 2016/64, Heft 5/2016, S 154 ff.

Schenk Sylvia, Korruptionsbekämpfung und Compliance in Norbert Kartmann/Michael Ronellenfitsch (Hg), Compliance – Eine besondere Form der Rechtstreue, 1. Auflage (Baden-Baden 2013), S 17 – 28.

Schneider Robert, Die Reform der Zivilprozessordnung 2018 in Liechtensteinische Juristen-Zeitung 03.2019, Seite 20 ff.

Ungerank Wilhelm, Ein Abgesang auf das Gesetz über die Vermittlerämter in Liechtensteinische Juristen-Zeitung, Jg. 36, Heft 2, Vaduz 2015, S 39–44.

Zahradnik/Brandl in Lucius/Oppitz/Pachinger, Compliance im Finanzdienstleistungsbereich Kap. 8 (Stand 1.3.2010).

Korrespondenz:

Mag. Dr. Rainer Silbernagl, Wissenschaftlicher Mitarbeiter/Postdoktorand, Propter Homines Lehrstuhl für Bank- und Finanzmarktrecht, Universität Liechtenstein, Fürst-Franz-Josef-Strasse, 9490 Vaduz, Liechtenstein.