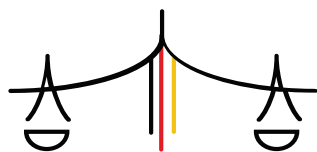




2021

Tätigkeitsbericht
nach § 34 VSBG



UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE
DES BUNDES

Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens.....	1
1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben.....	1
2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes	5
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes).....	7
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren	7
5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten	8
II. Angaben zu Problemstellungen, die system. bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.....	9
III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen ¹ und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat.....	10
IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	10
V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	10

¹ Wir verwenden das sogenannte Gender-Sternchen, um als Mittel der gendergerechten Sprache bei Personenbezeichnungen neben männlichen und weiblichen auch weitere Geschlechter und Geschlechtsidentitäten typografisch sichtbar zu machen und einzubeziehen.



I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2021 bis einschließlich 31. Dezember 2021 eingegangenen Anträge beträgt **2.350**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2021 2.097 abschließend bearbeitet.

Die 2.350 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP² orientiert und nach dem Vertragsgegenstand bestimmt wird. Mit über einem Drittel aller Anträge (36,6 %, 860 Anträge) bilden **Waren für Verbraucher** die größte Kategorie. Die Streitgegenstände innerhalb dieser Kategorie sind sehr divers. Häufig auftretende Anträge innerhalb dieser Gruppe betreffen beispielsweise Haushaltsgeräte, Möbel, Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge oder Kleidung. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere ca. 26,7 % der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (627 Anträge). Aus der auf diesen Absatz folgenden Übersicht lässt sich entnehmen, welche Streitgegenstände unter diese Kategorie fallen. Weitere häufig vorkommende Streitgegenstände sind **Allgemeine Dienstleistungen** (unter anderem Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), **Verkehrsdienstleistungen** (wie beispielsweise die Vermietung von Kraftfahrzeugen) sowie **Finanzdienstleistungen**.

In einigen der oben aufgeführten Bereichen bestehen branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen. Deren Zuständigkeitsbereiche decken jedoch nicht jede Fallkonstellation in den jeweiligen Branchen ab, sodass die Funktion der Universalschlichtungsstelle des Bundes als eine „Auffangschlichtungsstelle“ immer wieder zum Tragen kommt. Antragsteller*innen, deren Streitigkeiten in den Zuständigkeitsbereich einer der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen fielen, wurden zu diesen gelotst. Es verbleibt in so gut wie allen Bereichen

² Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken.



jeweils eine Restzuständigkeit, da keine der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen abschließend für ein Gebiet zuständig ist.

Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucher	860
<i>u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder</i>	
Dienstleistungen im Freizeitbereich	627
<i>u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen, Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien</i>	
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher	267
<i>u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung</i>	
Verkehrsdienstleistungen	212
<i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	
Finanzdienstleistungen	118
<i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	
Postdienste und elektronische Kommunikation	69
<i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	
Energie und Wasser	43
<i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	



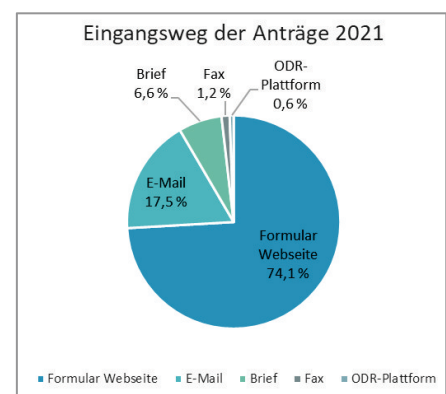
Gesundheit	42
<i>u. a. Altenheime, häusliche Pflege</i>	
Bildung und Erziehung	13
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	76
Nicht näher bestimmt	23
Gesamt	2.350

Um eine weitere Übersicht über die Arbeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu geben, finden sich im Folgenden auch noch **weitere statistische Angaben**.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erreichten außerhalb der Schlichtungsverfahren im Berichtsjahr **5.113 telefonische Anfragen** und **2.973 Anfragen per E-Mail**. Aus manchen dieser Anfragen (insbesondere per E-Mail) entwickelte sich im Anschluss ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens. Diese schlagen sich somit auch in der Gesamtanzahl der Schlichtungsanträge nieder, sodass etwaige doppelte Erfassungen nicht ausgeschlossen werden können. Die per Telefon und E-Mail an die Universalschlichtungsstelle des Bundes gerichteten Anfragen betrafen unter anderem die Antragstellung, die Zuständigkeit oder den Verfahrensablauf.

Die Antragstellung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Am häufigsten nutzten die Antragsteller*innen das Formular auf der Website, um ihr Anliegen vorzubringen.

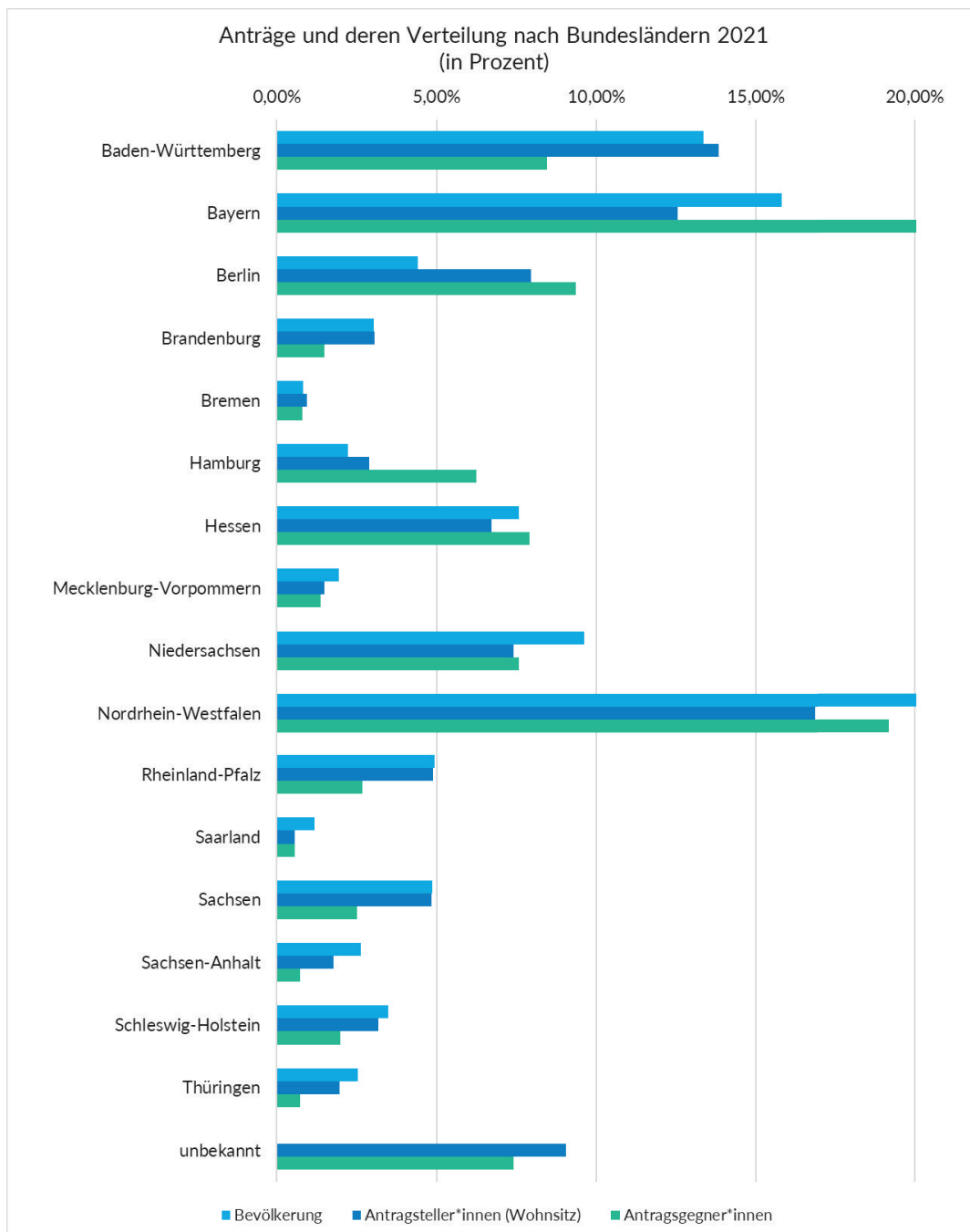
Von der **ODR-Plattform der Europäischen Kommission**³ wurden 14 Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 0,6 %) an die Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt.



³ Online Dispute Resolution; die ODR-Plattform ist erreichbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.



Die folgende Grafik verdeutlicht die **geografische Verteilung** der Antragsteller*innen der 2.350 Anträge auf die Bundesländer. Zudem zeigt die Darstellung das Bundesland, in welchem die Niederlassung des Unternehmens lag, das als Antragsgegner*in benannt wurde.⁴ Zum Vergleich wurde der Anteil der Bevölkerung des jeweiligen Bundeslandes mit aufgeführt.⁵

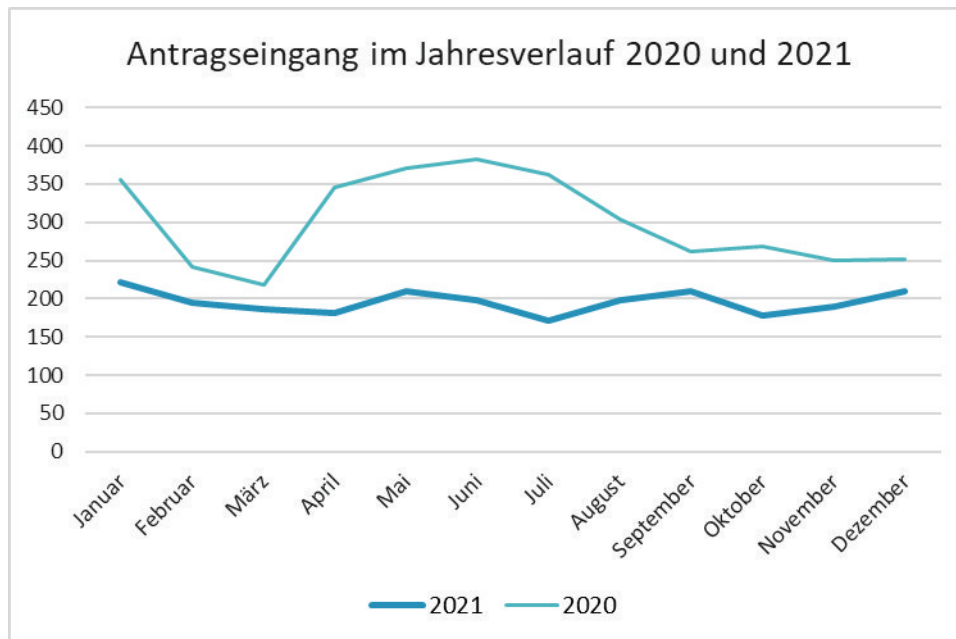


⁴ Der Begriff „Niederlassung“ bestimmt sich nach den Kriterien des Artikels 4 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

⁵ Auf Basis der Daten des Statistischen Bundesamtes, „Bundesländer mit Hauptstädten nach Fläche, Bevölkerung und Bevölkerungsdichte am 31.12.2020“, erschienen am 8. September 2021.



Die **Verteilung der 2.350 Anträge nach Monaten** lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Im Vergleich zum ersten Jahr der Universalschlichtungsstelle des Bundes und somit auch der Coronavirus-Pandemie verlief der Antragseingang im Berichtsjahr 2021 regelrecht gleichmäßig.



2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes⁶

Die Ablehnungsgründe der Universalschlichtungsstelle des Bundes ergeben sich insbesondere aus § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung⁷ und aus § 30 VSBG. Zur Vergleichbarkeit zwischen den Berichten aller Verbraucherschlichtungsstellen und durch ähnliche inhaltliche Entsprechungen wird zur Darstellung auf die in der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verwendeten Ablehnungskategorien aus § 14 Absatz 1 und 2 VSBG zurückgegriffen.

⁶ Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder VSBG.

⁷ Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, im Folgenden: Universalschlichtungsstellenverordnung oder UnivSchlichtV.



Im Berichtsjahr wurden von den 2.097 abschließend bearbeiteten Anträgen **insgesamt 572 Anträge abgelehnt**. Diese verteilen sich wie folgt:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	340
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG)	3
Der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG)	---
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 3 lit. a) – c) VSBG erfasst) (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG)	20
b) Die Streitigkeit ist bereits beigelegt ⁸ (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. b) VSBG)	175
Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG)	10
Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)	4
Der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR oder überschreitet 50.000,00 EUR (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG)	20
Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. a) oder b) erfasst) (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG)	---

⁸ Hierunter erfasst wurden beispielsweise Verfahren, bei denen die Antragsteller*innen vor Bekanntgabe an die unternehmerische Seite mitteilten, dass sich ihr Anliegen erledigt habe.



3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (u.a. § 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Insgesamt blieben **1.247** der abschließend bearbeiteten Verfahren (59,5 %) **ergebnislos**. Davon hat sich der oder die Antragsgegner*in in **945 Verfahren** nicht beteiligt (§ 15 Absatz 2 VSBG). Darunter werden sowohl Verfahren erfasst, in welchen der oder die Antragsgegner*in ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, als auch die Verfahren, in welchen sich der oder die Antragsgegner*in auch auf Nachfrage der Universalschlichtungsstelle des Bundes hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt hat. Hierbei hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes jedoch zudem die Vorschrift aus § 30 Absatz 6 VSBG zu beachten, wonach die Rechtsfolge einer Teilnahme auch an Schweigen geknüpft sein kann.

Weitere **238 Anträge** wurden durch den oder die Antragsteller*in zurückgezogen oder es erfolgte keine Antwort mehr (§ 15 Absatz 1 VSBG). Die **restlichen 64** ergebnislosen Verfahren entsprechen der Zahl der erfolglosen Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne.⁹

Die **Einigungsquote** belief sich auf **18,2 %**. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (2.097) abzüglich der abgelehnten Anträge (572) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (278).

4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2021 bereits **abgeschlossenen 2.097 Verfahren** betrug **durchschnittlich 29 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch

- Verfahren, in denen es zum Anerkenntnis oder zur Erfüllung durch den oder die Antragsgegner*in kam,
- alle auf Wunsch der Parteien vorzeitig beendeten Verfahren,
- die Bearbeitung aller abgelehnten Anträge, sowie
- Aussetzungszeiträume.

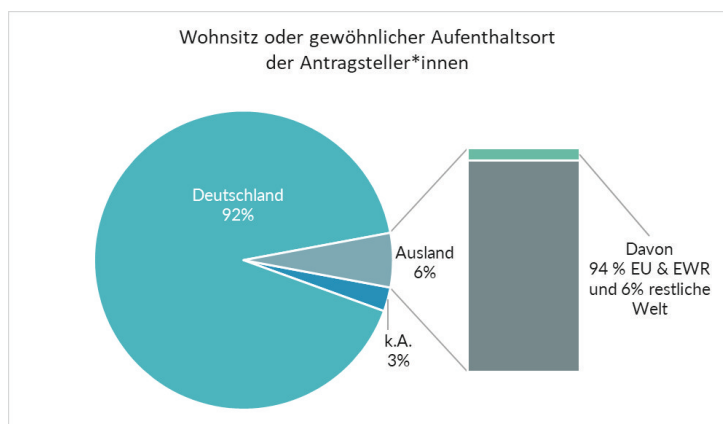
⁹ Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne sind jene, bei denen eine unternehmensseitige Teilnahmeerklärung vorlag oder nach § 30 Absatz 6 VSBG fingiert wurde.



Die durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne¹⁰ betrug **61 Tage**. Diese errechnet sich aus dem Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, beziehungsweise des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung. Sofern sich die Parteien im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens einigten, ohne dass ein Schlichtungsvorschlag zu erstellen war (§ 20 Absatz 2 2. Var. VSBG) und kein Datum einer vollständigen Beschwerdeakte vorlag, wurde in diesen Verfahren als Beginn des Bemessungszeitraums (ersatzweise) das Datum der Bekanntgabe an den oder die Antragsgegner*in gewählt. Diese Verfahren tragen zu einer längeren Durchschnittsdauer bei. Würde man nur die Verfahren mit vollständiger Beschwerdeakte zählen, so käme man auf eine Verfahrensdauer von 41 Tagen.

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

2.151 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 130 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht 5,5 % aller 2.350 Anträge). Mit 17,7 % bildeten Antragsteller*innen mit Wohnsitz in Frankreich den größten Anteil europäischer Sachverhalte, dicht gefolgt von österreichischen Antragsteller*innen mit 16,2 %.



Auch Antragsteller*innen mit Wohnsitz in der Schweiz (4) und in China (2), sowie Indien und Russland (jeweils 1) wendeten sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die für diese acht Anträge jedoch nicht zuständig war.

Der Wohnsitz von weiteren 61 Antragsteller*innen blieb unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragsteller*innen nicht weiterverfolgt, sodass keine Ergänzung der Angaben erfolgte. Von rein statistischen Nachfragen wurde seitens der Universalschlichtungsstelle des Bundes abgesehen.

¹⁰ Vgl. Fußnote 9.



Die Anträge, welche die Universalschlichtungsstelle des Bundes über die **ODR-Plattform der Europäischen Kommission** erreicht haben (14 Anträge), betrafen nur zum Teil (35,7 %) grenzübergreifende Streitigkeiten. Mehrheitlich hatten bei auf diesem Weg eingegangenen Anträgen beide Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung in Deutschland.

In Berichtsjahr erfolgte außerdem in 30 der 130 grenzübergreifenden Anträge eine Vertretung der Antragsteller*innen durch das **Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)**.

II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Wie in Teil I dargestellt, umfassen die Anträge bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes weiterhin ein sehr breit gefächertes Feld an Problemstellungen. Somit lässt sich keine signifikante Häufung bestimmter Streitkonstellationen feststellen.

Aktuelle Verbraucherthemen des Jahres 2021, wie beispielsweise Rückforderungen von Kontoführungsgebühren im Bankensektor oder steigende Heizkosten im Energiebereich, die möglicherweise bei den entsprechenden Branchenstellen zu erhöhten Antragszahlen führten, konnten bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes nicht festgestellt werden, denn sie wäre in diesen Bereichen nicht zuständig oder allenfalls im Rahmen der Restzuständigkeit davon berührt. Daher kann in diesem Berichtsjahr keine repräsentative Aussage zur Systematik solcher Problemstellungen getroffen werden.

Bezüglich der im letzten Bericht geschilderten „Pandemie-bedingten“ Streitigkeiten ist ein leichter Rückgang aufgetreten. Es gab keine saisonalen Steigerungen wie im Jahr 2020 und nur noch etwa 15 % der Anträge ließen sich offensichtlich auf einen Zusammenhang zur Coronavirus-Pandemie zurückführen (beispielsweise im Reise-, Veranstaltungs- oder Sportbereich). Auch hier wird auf das teilweise Bestehen branchenspezifischer Stellen verwiesen.



III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat

Diesbezüglich ergaben sich im Berichtsjahr keine neuen Erkenntnisse.

IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Die Verbraucherstreitigkeiten bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes können bekanntlich nur dann beigelegt werden, wenn auch eine Bereitschaft dazu vorhanden ist und die Umstände es ermöglichen. Im täglichen Betrieb der Schlichtungsstelle fallen immer wieder Fallkonstellationen auf, bei denen die unternehmerische Partei nicht (mehr) erreichbar ist. Die Pandemie hat die wirtschaftliche Situation mancher Unternehmen verschlechtert, was eine kostenpflichtige Streitbeilegung zusätzlich erschwert. Auch wussten einige unredliche Unternehmen die Situation auszunutzen und versuchten beispielsweise Schutz-ausrüstung über sogenannte „Fake-Shops“ zu vertreiben. In einem solchem Fall ist eine einvernehmliche Einigung selbstverständlich nicht möglich und Verbraucherschlichtung auch nicht das geeignete Rechtsmittel.

V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die pandemische Lage beeinträchtigte den Austausch nicht, im Gegenteil fanden sogar – stets online – mehr Netzwerktreffen statt als zuvor.

ADR-Assembly: Am 28. und 29.09.2021 fand die zweite von der EU-Kommission ausgerichtete ADR-Assembly statt, zu der alle im Europäischen Wirtschaftsraum angesiedelten, anerkannten



Verbraucherschlichtungsstellen eingeladen waren sowie weitere stakeholder, insbesondere aus Wirtschaft und Verbraucherschutz. Neben der Vorstellung einzelner Schlichtungsmodelle aus verschiedenen Mitgliedstaaten ging es auch um best practices vor allem im Bereich der Digitalisierung.

Präsentationen zu einzelnen Vorträgen sind einsehbar unter:

<https://adr-assembly.b2match.io/page-641>.

Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen: Die sonst einmal jährlich zusammenkommenden europäischen „Auffang“-Schlichtungsstellen Belgiens, Luxemburgs Österreichs und Deutschlands, die ähnliche Aufgaben wie die Universalschlichtungsstelle des Bundes in ihren Ländern wahrnehmen, kamen 2021 zweimal zusammen (09.09.2021/16.11.2021). Neben aktuellen Themen, insbesondere auch im Zusammenhang mit den Herausforderungen der Pandemie, Entwicklungen in der europäischen und nationalen Gesetzgebung und Praxis, wurde der Austausch im November durch einen Gastvortrag zu dem niederländischen Modell der Geschillencommissie und den dortigen Erfahrungen mit der Auffangschlichtung bereichert. Anders als die anderen hier zusammenkommenden Auffangschlichtungsstellen, die im Zuge der Umsetzung der ADR-Richtlinie entstanden sind, gibt es die Geschillencommissie bereits seit 1970; die Auffangfunktion kam aber auch neu hinzu.

Weiterhin bestand 2021 Austausch mit der französischen Verbraucherstreitbeilegungs-Aufsichtsstelle „Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation“, die sich für das in Deutschland bestehende System interessierte. Dies mündete in einem Fachbeitrag der Universalschlichtungsstelle des Bundes in deren Tätigkeitsbericht 2019-2021¹¹; auch wurde seitens der Universalschlichtungsstelle des Bundes Kontakt zu den anderen Mitgliedern des Netzwerks Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen hergestellt.

Damit wurde 2021 die Vernetzung der Universalschlichtungsstelle des Bundes auch mit Frankreich und den Niederlanden vorangetrieben.

Travel-Net: Weiterhin nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes an den Treffen des europäischen Netzwerks der Reise-Schlichtungsstellen Travel-Net teil, zwischen Januar und November insgesamt siebenmal; teilweise in thematischen Untergruppen.

¹¹ https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediation-conso/Rapport-dactivite-2019-2021.pdf



Zwar gibt es durch den Anschluss einiger Reisevermittler*innen bzw. -veranstalter*innen über eine Mitgliedschaft bei der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle. Dennoch blieb die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch 2021 für den Teil der nicht bei der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. angeschlossenen Reise(vermittlungs)branche die zuständige „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstelle. Nicht nur reisespezifische Probleme wurden erörtert, sondern auch die Erkenntnisse über die verschiedenen Ansätze im Bereich der Schlichtung sind von großem Interesse.

OS-Kontaktstelle: Mit der deutschen Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung fand ebenfalls regelmäßiger Austausch zu grenzübergreifenden Verbraucherstreitigkeiten und zur Plattform der Europäischen Kommission statt. Unter anderem war ein gemeinsamer Aufsatz Frucht dieses Austausches, in dem insbesondere auch auf den Mehrwert von Digitalisierung eingegangen wurde („Verbraucherstreitbeilegung – niedrigschwellige Verfahren für alle, aber auch für Massen?“ Braun/Thevis, Konfliktodynamik 2021, S. 180 – 187).

Austausch und Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen und Verbänden innerhalb Deutschlands: Zwar betonen die ADR-Richtlinie und § 38 VSBG die Wichtigkeit eines grenzübergreifenden Austauschs, doch auch Treffen und die Zusammenarbeit mit anderen deutschen Verbraucherschlichtungsstellen sind überaus wertvoll.

Dies sichert eine einheitliche Auslegung des VSBG und bietet Raum für den Austausch über best practices. Auch ist bei komplizierten Zuständigkeitsfragen eine rasche Klärung möglich, um effektiv, abschließend und schnell an die richtige Verbraucherschlichtungsstelle gelotst zu werden.

Auch 2021 nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes an verschiedenen Verbraucherschlichtungsstellentreffen teil, die teils sektorenspezifisch, teils sektorenübergreifend organisiert waren und allesamt online stattfanden. So fand am 09.02.2021 auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz dessen alljährliches Verbraucherschlichtungsstellentreffen statt. Am 04.11.2021 tauschten sich bei der BaFin die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche aus; unter anderem aber auch zu Themen wie den Informationspflichten nach § 36 VSBG.



Über den Austausch innerhalb des Kreises der Verbraucherschlichtungsstellen hinaus vernetzt sich die Universalschlichtungsstelle des Bundes mit zahlreichen Stellen, um die außergerichtliche Streitbeilegung bekannter und zugänglicher zu machen. Wie in jedem Jahr fand daher auch 2021 Austausch mit Sozial-, Verbraucher- und Unternehmensverbänden sowie Hochschulen und Universitäten statt; unter anderen stellten die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V. und die Universalschlichtungsstelle des Bundes ihre jeweiligen Ansätze am 17.09.2021 den Seniorenverbänden BIVA und BAGSO vor, da ihre Zuständigkeiten jeweils auch das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz umfassen.



Redaktion

Svenja Roth, Pressereferentin
Felix Braun, Vorstand

V. i. S. d. P.

Felix Braun, Vorstand

Bildrechte

Das Foto auf der ersten Seite wurde freundlicherweise von der Stadt Kehl zur Verfügung gestellt.

Kontakt

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Telefax 07851 / 795 79 41
E-Mail mail@universalschlichtungsstelle.de

Impressum

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Telefax 07851 / 795 79 41
Vereinsregisternummer beim Amtsgericht Freiburg im Breisgau VR 701506
Vorstand gemäß § 26 BGB Felix Braun