

# Tätigkeitsbericht 2018

nach § 34 VSBG

## Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Zentrum für Schlichtung e.V.



1. Februar 2019

## Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	Seite 2
II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren	Seite 10
III. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren	Seite 10
IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Unternehmen	Seite 10
V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	Seite 11
VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	Seite 12

## I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens<sup>1</sup>

### 1. Anzahl und Kategorien der eingegangenen Anträge nach Streitgegenstand

#### a. Allgemeines

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2018 bis einschließlich 31. Dezember 2018 **eingegangenen Anträge beträgt 2.125**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2018 **1.993 abschließend bearbeitet**.

Die 2.125 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP<sup>2</sup> orientiert und nach dem Schwerpunkt der Streitigkeit bestimmt wird. Mit etwa einem Viertel aller Anträge (523 Anträge) bilden **Dienstleistungen im Freizeitbereich** mit knappem Abstand die größte Kategorie. Dabei stechen innerhalb dieser Kategorie wie im vorangegangenen Berichtszeitraum vor allem Anträge bezüglich Pauschalreisen hervor. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere ca. 24 % der Anträge auf die Kategorie **Waren für Verbraucher** (512 Anträge). Die Streitgegenstände innerhalb dieser Kategorie sind sehr divers. Häufig auftretende Anträge dieser Zuordnung betreffen beispielsweise Haushaltsgeräte, Möbel, Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge oder Kleidung. Weitere häufig vorkommende Streitgegenstände sind **Finanzdienstleistungen** (hier bilden Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere Themenschwerpunkte), **Allgemeine Dienstleistungen** (unter anderem Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), sowie **Verkehrsdienstleistungen**.

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 *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* als „Auffangschlichtungsstelle“ immer wieder zum Tragen kommt. Diejenigen Anträge, welche in den Zuständigkeitsbereich einer der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen fielen, wurden an diese verwiesen, vgl. § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 VSBG. Es verbleibt in so gut wie allen Bereichen jeweils eine Restzuständigkeit, da keine der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen *abschließend* für ein Gebiet zuständig ist. Beispielhaft seien hier die rein mitgliederbasierten Verbraucherschlichtungsstellen oder bestimmte Streitwertgrenzen der Verbraucherschlichtungsstellen genannt.

<sup>1</sup> Sofern zu einem Punkt in § 4 Absatz 1 Nr. 1 VSBIInfoV keine Angaben gemacht werden konnten, wurde dieser nicht aufgeführt.

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

**b. Die Streitgegenstandskategorien im Einzelnen**

Die Streitgegenstände der 2.125 eingegangenen Anträge lassen sich in die folgenden Kategorien einteilen. Bei Anträgen, welche sich auf mehrere Streitgegenstände bezogen, wurde derjenige gewählt, auf welchen sich der Antrag hauptsächlich bezog.

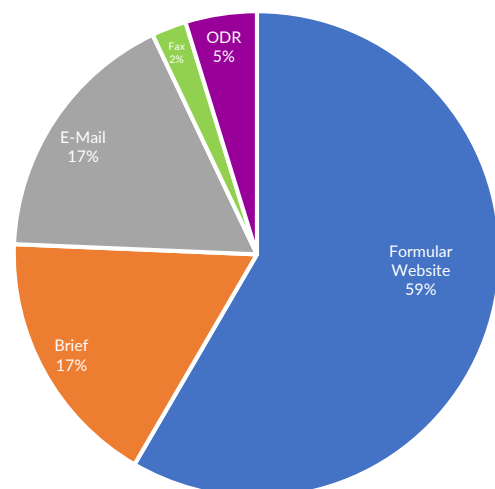
<b>Kategorie</b>	<b>Anträge</b>
Dienstleistungen im Freizeitbereich <i>u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen, Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien</i>	523
Waren für Verbraucher <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>	512
Finanzdienstleistungen <i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	324
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher <i>u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung</i>	295
Postdienste und elektronische Kommunikation <i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	110
Verkehrsdienstleistungen <i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	190
Energie und Wasser <i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	56

Gesundheit (ohne Gesundheitsdienstleistungen) <i>u. a. Altenheime, häusliche Pflege</i>	23
Bildung und Erziehung <i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	5
Andere	68
Nicht näher bestimmt	19
<b>Gesamt</b>	<b>2.125</b>

### c. Weitere statistische Angaben

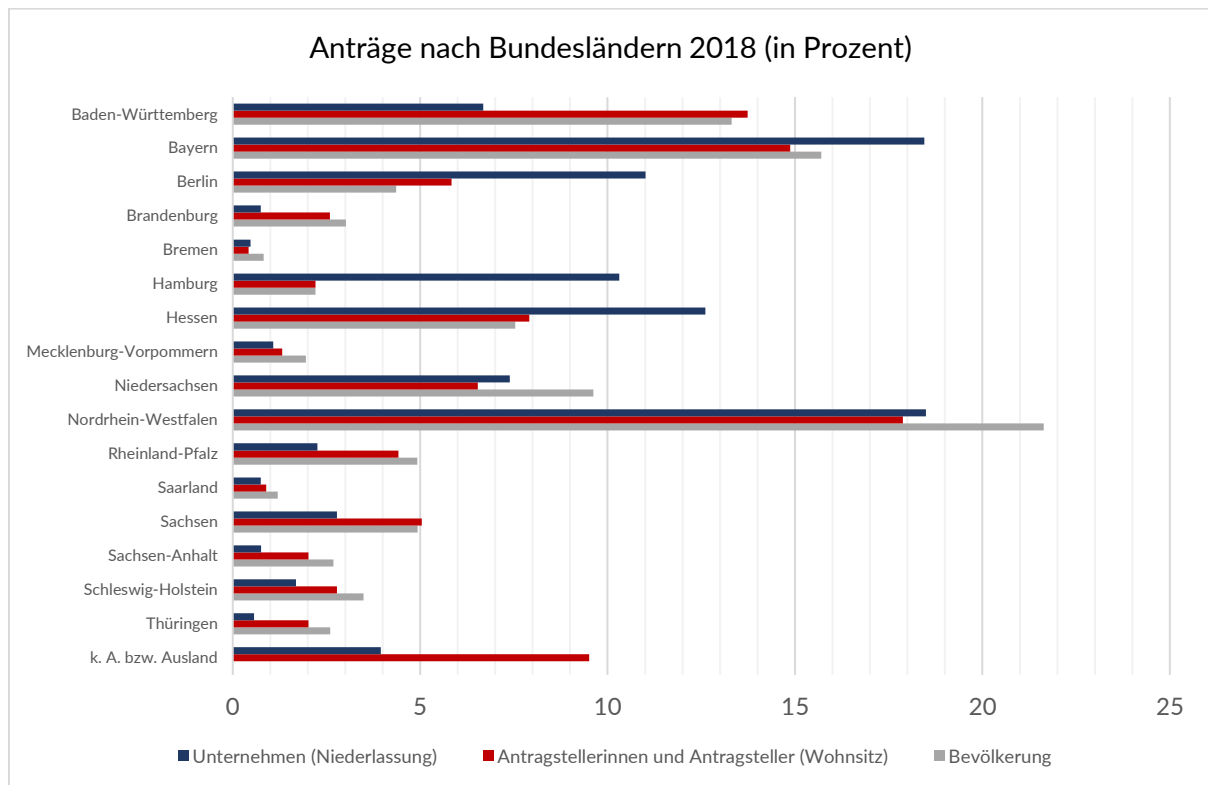
Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* erreichten im Berichtsjahr **3.420 telefonische Anfragen** und **2.420 Anfragen per E-Mail**. Aus manchen dieser Anfragen (insbesondere per E-Mail) entwickelte sich im Anschluss ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens. Diese schlagen sich somit auch in der Anzahl der Schlichtungsanträge (siehe „a. Allgemeines“) nieder, sodass etwaige doppelte Erfassungen nicht ausgeschlossen werden können. Die per Telefon und E-Mail an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* gerichteten Anfragen betreffen unter anderem die Antragstellung, die Zuständigkeit oder den Verfahrensablauf.

Die **Antragstellung** bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Am häufigsten nutzten die Antragstellerinnen und Antragsteller das Formular auf der Website der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, um ihr Anliegen vorzubringen. Von der ODR-Plattform der Europäischen Kommission<sup>3</sup> wurden 101 Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 5 %) an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* übermittelt.



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

Die folgende Grafik verdeutlicht die **geografische Verteilung** der Antragstellerinnen und Antragsteller der 2.125 Anträge auf die Bundesländer. Zudem zeigt die Darstellung das Bundesland, in welchem die Niederlassung des Unternehmens lag, das als Antragsgegnerin oder Antragsgegner benannt wurde.<sup>4</sup> Zum Vergleich wurde der Anteil der Bevölkerung des jeweiligen Bundeslandes mit aufgeführt.<sup>5</sup>



Bei **76,3 %** der Anträge kamen die Parteien **aus verschiedenen Bundesländern**. In den übrigen **23,7 %** hatten die Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung im gleichen Bundesland. Als Berechnungsbasis wurden die 1.861 Anträge berücksichtigt, in welchen bekannt war, dass sich sowohl der Wohnsitz der Antragstellerinnen beziehungsweise der Antragsteller als auch die Niederlassung des Unternehmens in Deutschland befand.

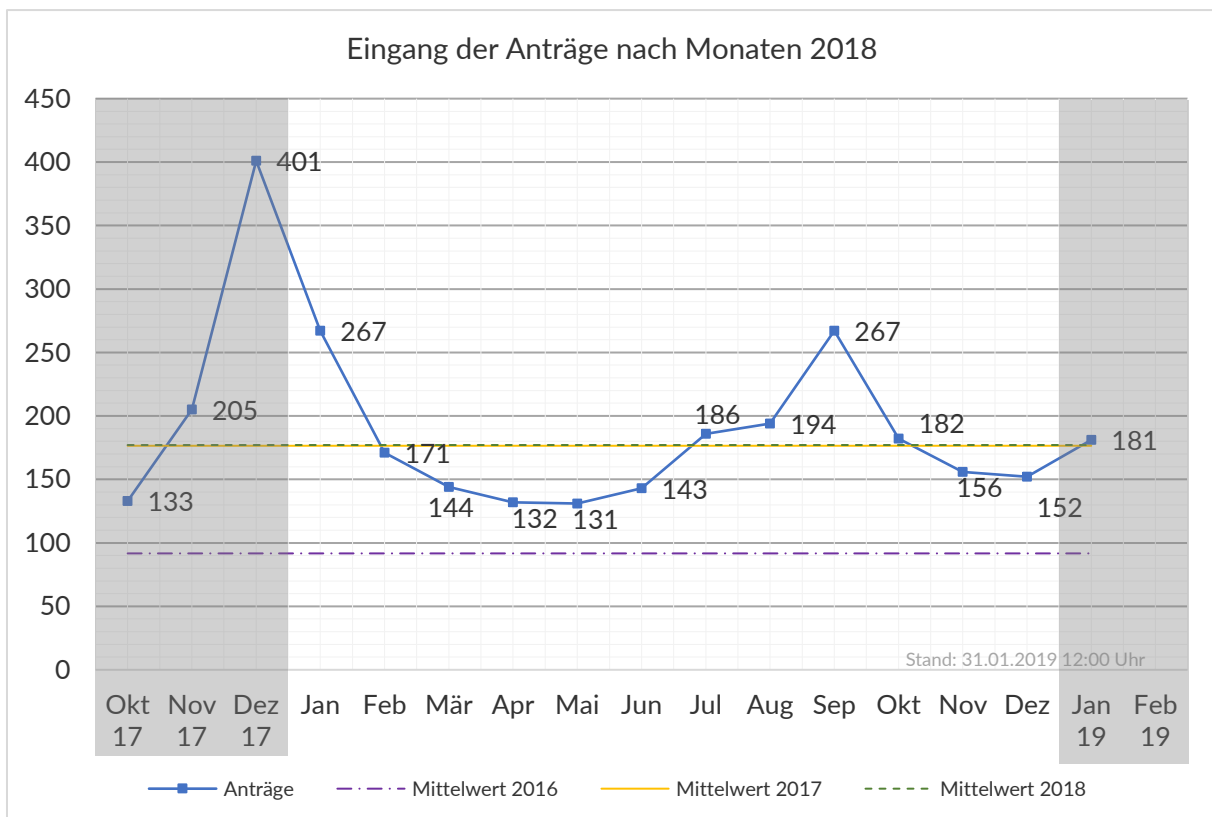
Unter „k. A. bzw. Ausland“ fallen Anträge, bei welchen mindestens eine der Parteien entweder nicht einem Bundesland oder Staat zugeordnet werden konnte (k. A.) oder der Wohnsitz beziehungsweise die Niederlassung im Ausland war. Für welche dieser Streitigkeiten eine Zuständigkeit bestand und wie sich diese verteilen, wird unter Punkt 5 „Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten“ weiter aufgeschlüsselt.

<sup>4</sup> Mit „Wohnsitz“ ist auch der gewöhnliche Aufenthalt gemeint; 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.

<sup>5</sup> Statistisches Bundesamt, Daten aus dem Gemeindeverzeichnis, erschienen im Oktober 2018.

Allerdings soll an dieser Stelle bereits erwähnt werden, dass für manche der in diese Kategorie fallenden Anträge die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* nicht zuständig war (Wohnsitz nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum oder Unternehmer, die nicht in Deutschland niedergelassen sind). Auch hierauf wird unter Punkt 5 „Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten“ näher eingegangen.

Die **Verteilung** der 2.125 Anträge **im Jahresverlauf** nach Monaten lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen.



Obwohl im Dezember 2017 eine unerwartete Antragspitze festzustellen war und sich die Antragszahlen 2018 ohne eine solche etwas gleichmäßiger auf die Monate verteilen, ist der Antrags-Mittelwert pro Monat im Berichtsjahr 2018 mit 177,1 fast identisch zum Vorjahreswert 176,5. Im Jahr 2016 lag der Mittelwert bei 91,7.

## 2. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Insgesamt blieben **1.376** der abschließend bearbeiteten Verfahren (69 %) **ergebnislos** im Sinne des § 21 Absatz 2 VSBG. Davon hat sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner in 1.171 Verfahren nicht beteiligt (§ 15 Absatz 2 VSBG). Darunter werden sowohl Verfahren erfasst, in welchen die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, als auch die Verfahren, in welchen sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner auch auf Nachfrage der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt hat.

In denjenigen Verfahren, in welchen nach § 19 Absatz 1 Satz 1 VSBG den Parteien ein Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag) unterbreitet wurde, wurde in acht Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsvorschlag von einer der Parteien oder beiden Parteien nicht angenommen.

197 Anträge wurden durch die Antragstellerin beziehungsweise den Antragsteller zurückgezogen (§ 15 Absatz 1 VSBG).

Die **Einigungsquote** belief sich auf 13,84 %. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (1.993) abzüglich der abgelehnten Anträge (396) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (221). Dieser Wert deckt sich mit den Beobachtungen aus der Zwischenberichtsstudie (Zeitraum 1.8.2017-31.7.2018).<sup>6</sup>

## 3. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach Ablehnungsgründen

Im Berichtsjahr wurden von den 1.993 abschließend bearbeiteten Anträgen insgesamt 396 Anträge nach § 2 der Verfahrensordnung (entspricht § 14 Absätze 1 und 2 VSBG) abgelehnt. Diese verteilen sich auf die folgenden Ablehnungsgründe:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	279
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG)	1

<sup>6</sup> BT-Drucksache 19/6890, S. 68.



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 3 VSBG)	10
Die Streitigkeit ist bereits beigelegt (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 lit. c) VSBG)	58
Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG)	2
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 Satz 1 Nummer 2 VSBG)	7
Der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR oder überschreitet 50.000,00 EUR (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG)	39

#### 4. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2018 bereits **abgeschlossenen** 1.993 **Verfahren** betrug **durchschnittlich 23,2 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch

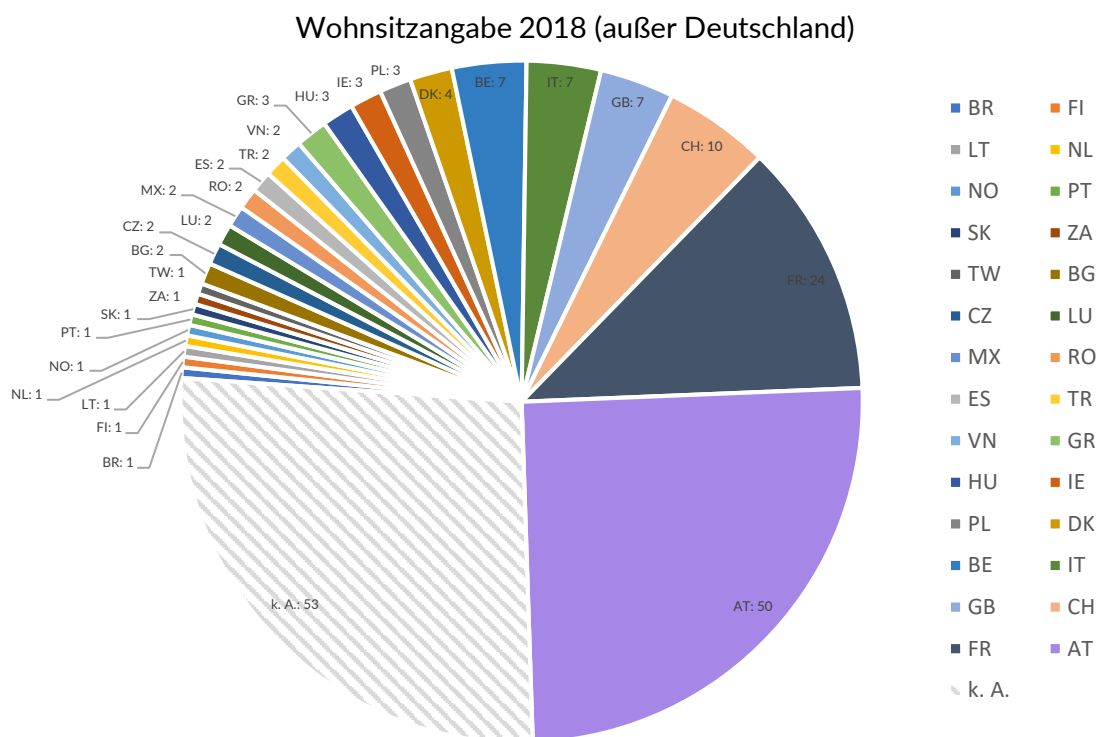
- die durchgeführten Streitbeilegungsverfahren,
- Verfahren, in denen es zum Anerkenntnis oder zur Erfüllung durch die Antragsgegnerin beziehungsweise den Antragsgegner kam,
- alle auf Wunsch der Parteien vorzeitig beendeten Verfahren,
- die Bearbeitung aller abgelehnten Anträge, sowie
- Aussetzungszeiträume (insbesondere § 14 Absatz 5 VSBG).

Die **durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren** betrug **35,6 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 damit kein Datum einer vollständigen Beschwerdeakte vorlag, wurde in diesen Verfahren als

Beginn des Bemessungszeitraums (ersatzweise) das Datum der Bekanntgabe an die Antragsgegnerin beziehungsweise den Antragsgegner gewählt.

## 5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

1.926 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 127 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **5,98 % aller 2.125 Anträge**). Mit 39,4 % bildeten Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitz in Österreich mit Abstand den größten Anteil grenzüberschreitender Sachverhalte. Die zahlenmäßig zweitgrößte Gruppe der Antragstellerinnen und Antragsteller haben bei der Einreichung des Antrags Frankreich als Wohnsitz angegeben (18,9 %). Dem nachfolgenden Diagramm kann die vollständige Verteilung der Wohnsitzangaben entnommen werden.



Auch Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitz in der Schweiz (10), in Vietnam, in Mexiko und in der Türkei (jeweils 2), sowie in Brasilien, in Taiwan und in Südafrika (jeweils 1) wendeten sich an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*, die für diese 19 Anträge jedoch nicht zuständig war. Der Wohnsitz von 53 Antragstellerinnen und Antragstellern blieb unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragstellerinnen und Antragstellern

nicht weiterverfolgt, sodass keine Ergänzung der Angaben erfolgte. Von statistischen Nachfragen wurde seitens der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* abgesehen.

Die Anträge, welche die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* über die **ODR-Plattform der Europäischen Kommission** erreicht haben (101 Anträge), betrafen nur zum Teil (24,8 %) grenzübergreifende Streitigkeiten. Mehrheitlich hatten bei auf diesem Weg eingegangenen Anträgen beide Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung in Deutschland.

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

Auffälligkeiten im Sinne von wiederkehrenden Problemstellungen gibt es in fast jedem in die Zuständigkeit der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* fallenden Bereich. Wegen des breiten Zuständigkeitszuschnitts der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* fällt es schwer, daraus systematisch bedingte, beziehungsweise häufig auftretende Problemstellungen abzuleiten.

Es war auffällig, dass 82 von 545 Anträgen, die das Thema „Reisen“ (im weiteren Sinne) betrafen, Flugzeitverschiebungen oder Flughafenänderungen zum Gegenstand hatten. In den Anträgen teilten die (Flug-)Reisenden mit, dass sie vom Reiseveranstalter oder auch dem Luftverkehrsunternehmen vor Antritt der Reise darüber informiert wurden, dass sich die Flugzeiten verschieben oder die Flughäfen ändern würden. Oftmals waren die aktualisierten Uhrzeiten beziehungsweise Flughäfen weniger attraktiv für die Reisenden, insbesondere bei der Reise von Familien oder längeren Anfahrtswegen.

### **III. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren**

Für den Berichtszeitraum konnten keine derartigen Geschäftspraktiken festgestellt werden.

### **IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Unternehmen**

In dieser Hinsicht gibt es keine neuen Erkenntnisse.

### V. Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

#### Besser spät als nie – „stille Einigung“?

Nachfolgende Feststellungen zeigen nicht unbedingt strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten auf, über die nach § 4 Absatz 1 Nummer 4 VSBInfoV berichtet werden soll. Vielmehr sind dies mitteilenswerte Einzelfälle. Eine Erklärung dafür, dass sich diese nicht häufiger manifestieren, könnte darin liegen, dass sie typischerweise erst nach Abschluss des Verfahrens auftreten, also zu einem Zeitpunkt, in dem in der Regel nicht mehr mit der *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* kommuniziert wird.

Immer wieder erreicht die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* **lange nach Abschluss** eines als „ergebnislos“ beendeten Verfahrens (siehe Punkt I. 2 „Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren“) eine Nachricht des Unternehmens. Bisweilen wird in dieser mitgeteilt, dass eine Einigung gefunden worden sei oder gesucht werde. Es hängt von nicht näher ergründbaren Umständen ab, ob nach Verfahrensabschluss eine entsprechende Mitteilung an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* übermittelt wird. Somit kann eine solche zwischen den Parteien erfolgte Einigung statistisch in der Regel nicht zur formalen Einigungsquote hinzugerechnet werden.

Teilweise wird auch mitgeteilt, dass in Unternehmen für Anfragen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens noch keine definierten Prozessabläufe eingerichtet worden sind, so dass das Bekanntgabeschreiben der *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* erst nach Wochen oder gar Monaten seinen Weg zu einer Person findet, die über die Frage der Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren entscheiden kann. Dieser Zeitraum steht im Gegensatz zu dem Postulat einer einfachen und schnellen Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, wie es die ADR-Richtlinie<sup>7</sup> aufstellt.

Zum einen kann sich daher nach Abschluss des Verfahrens als „ergebnislos“ bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* durchaus eine „stille Einigungsquote“ ergeben. Zum anderen nehmen zumindest einige Unternehmen das Thema Verbraucherstreitbeilegung offenbar so ernst, dass eine grundsätzliche unternehmensinterne Klärung im Hinblick auf die Teilnahmebereitschaft auch nach Abschluss des Verfahrens erfolgt.

Bemerkenswert ist, dass in Unternehmen, in welchen bereits entsprechende Prozesse für die Bearbeitung eingehender Schlichtungsanträge bestehen, sehr rasch eine Entscheidung

---

<sup>7</sup> Erwägungsgrund 5 und Artikel 1 der Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

getroffen wird, ob eine Teilnahme am konkreten Verfahren erfolgt oder nicht. In den Verfahren, in welchen Unternehmen um eine längere Bedenkzeit bitten, wird diese gewährt.

### **Stolperstein auf dem Weg zur Online-Streitbeilegung**

Hinsichtlich der an dieser Stelle bereits in den Tätigkeitsberichten der Vorjahre angesprochenen ODR-Plattform der Europäischen Kommission ist auffällig, dass in 50,0 % der über diesen Weg an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* herangetragenen und abgeschlossenen 94 Anträge<sup>8</sup> das Unternehmen im weiteren Verlauf eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, obwohl es sich bereits zuvor im Rahmen der Auswahl der Verbraucherschlichtungsstellen mit dem Antragsteller beziehungsweise der Antragstellerin auf die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* geeinigt hatte, vgl. Artikel 9 Absatz 6 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung). Es liegt der Schluss nahe, dass das Unternehmen erst durch das Bekanntgabeschreiben der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* erfährt, dass die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens mit Kosten verbunden ist. Die Information zu etwaig anfallenden Kosten ist im Rahmen des oben erwähnten Auswahlprozesses zwar abrufbar, jedoch nur unter einem Link „weitere Informationen“ bei der Angabe der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstelle.

Eine nach diesem Vorverfahren ausbleibende Streitbeilegung ist für alle Beteiligten frustrierend, da das in Artikel 9 der ODR-Verordnung detailliert beschriebene Verfahren zur Einigung auf eine Verbraucherschlichtungsstelle einen nicht unerheblichen Zeitaufwand erfordern kann. Allerdings steht die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens nach der Einigung auf die Verbraucherschlichtungsstelle noch unter dem Vorbehalt einer Zuständigkeitsprüfung dieser Verbraucherschlichtungsstelle, vgl. Artikel 9 Absatz 7 S. 1 der ODR-Verordnung.

## **VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Sowohl die ADR-Richtlinie als auch deren Umsetzung (insbesondere § 38 VSBG) legen einen Akzent auf die grenzübergreifende Dimension der Verbraucherstreitbeilegung. Nach Artikel 16 Absatz 1 der ADR-Richtlinie sollen die mit der Verbraucherstreitbeilegung betrauten Stellen der verschiedenen Mitgliedstaaten bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

---

<sup>8</sup> Es gingen insgesamt 101 Anträge über die ODR-Plattform ein, sieben Verfahren waren noch in Bearbeitung.

kooperieren und sich regelmäßig über bewährte Verfahren zur Beilegung von grenzübergreifenden und inländischen Streitigkeiten austauschen. Daher war die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* auch im Berichtsjahr 2018 bei entsprechenden Treffen vertreten.

So fand am 22. Januar 2018 das Treffen der **NEON Energy Ombudsmen** statt sowie jeweils am 23. März 2018 und am 12. Oktober 2018 die Treffen des **TRAVEL-Nets**. Sowohl im Energie- als auch im Reisebereich hat die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* derzeit nicht unerhebliche Auffangzuständigkeiten, die sich auch in konkreten Antragszahlen manifestieren.

Erstmalig fand am 11. Juni 2018 ein von der Europäischen Kommission organisiertes Treffen statt, die sogenannte **ADR Assembly 2018**, zu der alle Verbraucherstreitbelegungsstellen im Sinne der ADR-Richtlinie eingeladen waren, ebenso Unternehmens- und Verbraucherverbände. Insgesamt gab es 350 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.<sup>9</sup>

Kurz darauf, am 23. Juli 2018, fand das **3. Treffen Europäischer Verbraucherschlichtungsstellen mit „Auffang“-Zuständigkeit** in Luxemburg statt. Es nahmen der *Service national du Médiateur de la consommation* (Luxemburg), die *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte* (Österreich) sowie als neues Mitglied der *Consumentenombudsdienst* (Belgien) neben der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* (für Deutschland) teil.<sup>10</sup> Aus diesem Treffen heraus ist ein regelmäßiger E-Mail- und Telefonaustausch zu „best practices“ und gemeinsamen Auslegungsfragen zur ADR-Richtlinie entstanden.

Auch wenn die ADR-Richtlinie und § 38 VSBG die Wichtigkeit eines grenzübergreifenden Austauschs betonen, sind gerade auch **Treffen und die Zusammenarbeit mit anderen deutschen Verbraucherschlichtungsstellen** unerlässlich. Dies gewährleistet zum einen eine einheitliche Auslegung des VSBG. Zum anderen kann bei mitunter komplizierten Zuständigkeitsfragen eine rasche Klärung herbeigeführt werden und die Antragstellerinnen und Antragsteller effektiv, abschließend und schnell an die richtige Verbraucherschlichtungsstelle verweisen werden.

Hierzu nahm die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* auch 2018 erneut an verschiedenen Verbraucherschlichtungstreffentreffen teil, die teils sektorenspezifisch, teils sektorenübergreifend organisiert waren.

Weiterhin fanden sich im Berichtsjahr der *Versicherungsombudsmann*, die *söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, die *Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft*, sowie die Verbraucherschlichtungsstellen bei der *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)* und der *Deutschen Bundesbank* dankenswerterweise in Kehl bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* zum fachlichen Austausch ein. Außerdem wurde wie bereits in den

<sup>9</sup> [https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/60.ADR\\_Assembly\\_2018\\_-\\_Summary\\_report\\_DE.pdf](https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/60.ADR_Assembly_2018_-_Summary_report_DE.pdf).

<sup>10</sup> <https://www.verbraucher-schlichter.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilung-vom-24072018>.

Berichtsjahren 2016 und 2017 die regelmäßige Zusammenarbeit mit der deutschen **Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung** rund um die ODR-Plattform der Europäischen Kommission fortgeführt.

Darüber hinaus fanden **zahlreiche Gespräche mit Interessenvertretern sowohl auf Unternehmens- als auch auf Verbraucherseite** statt. Mit **Vorträgen, Webinaren und Informationsständen** zur Verbraucherstreitbeilegung allgemein und der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* im Besonderen wurde einem möglichst breit gefächerten Publikum der Mehrwert der Verbraucherstreitbeilegung näher erläutert.

## Redaktion

Svenja Roth (Pressereferentin) und Stefan Weiser (Streitmittler)

## V. i. S. d. P.

Felix Braun (Vorstand)

## Bildrechte

B. Guerrier (erste Seite) und Felix Braun (diese Seite)

## Kontakt

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle  
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@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

## Impressum

Herausgeber  
Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Telefax 07851 / 795 79 41



Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Copyright Vermerk © 2019 Zentrum für Schlichtung e.V.