

Tätigkeitsbericht 2019

nach § 34 VSBG

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Zentrum für Schlichtung e.V.



31. Januar 2020

Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	Seite 3
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 12
IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Unternehmen	Seite 13
V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	Seite 13
VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	Seite 13

Vorbemerkung:

Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* am Zentrum für Schlichtung e.V. wurde 2016 eingerichtet, um sicherzustellen, dass – im Sinne einer den branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen nachrangigen Auffangschlichtungsstelle – stets ein Zugang zu Schlichtung bei Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen gewährleistet ist. Eine solche Abdeckung schreibt die sog. ADR-Richtlinie der EU für jeden Mitgliedsstaat vor. Auf die Einhaltung dieser Rolle einer rein subsidiären Auffangschlichtungsstelle wurde stets streng geachtet. Dank dem exzellenten fachlichen Austausch mit den anderen branchenspezifischen Stellen konnte so stets eine zuständige Stelle für jedwede Streitigkeit aus einem Verbrauchervertrag gefunden werden.

Der vorliegende Tätigkeitsbericht ist der letzte des Zentrums für Schlichtung e.V. als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 43 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), da dieses Pilotprojekt, wie gesetzlich, festgelegt mit Ende des Jahres 2019 endete.

Nach § 29 VSBG kann der Bund aber eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beleihen, die ebenso Auffangcharakter hat. Dies ist nach Auslaufen des Projekts nach § 43 VSBG notwendig geworden. Ende Oktober 2019 fand die Beleihung nach Durchführung eines offenen und EU-weiten Ausschreibungsverfahrens statt: Damit führt das Zentrum für Schlichtung e.V. seine Tätigkeit als Auffangschlichtungsstelle seit dem 1. Januar 2020 als *Universalschlichtungsstelle des Bundes* fort und kann an die bisherigen Erfahrungen nahtlos anknüpfen.

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens¹

1. Anzahl und Kategorien der eingegangenen Anträge nach Streitgegenstand

a. Allgemeines

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2019 bis einschließlich 31. Dezember 2019 **eingegangenen Anträge beträgt 2.046**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2019 **1.907 abschließend bearbeitet**.

Die 2.046 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP² orientiert und nach dem Schwerpunkt der Streitigkeit bestimmt wird. Mit fast einem Drittel aller Anträge (642 Anträge) bilden **Waren für Verbraucher** die größte Kategorie. 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. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere ca. 24 % der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (486 Anträge). Dabei stechen innerhalb dieser Kategorie wie im vorangegangenen Berichtszeitraum vor allem Anträge bezüglich Pauschalreisen hervor. 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 *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.

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

² 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 2.046 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.

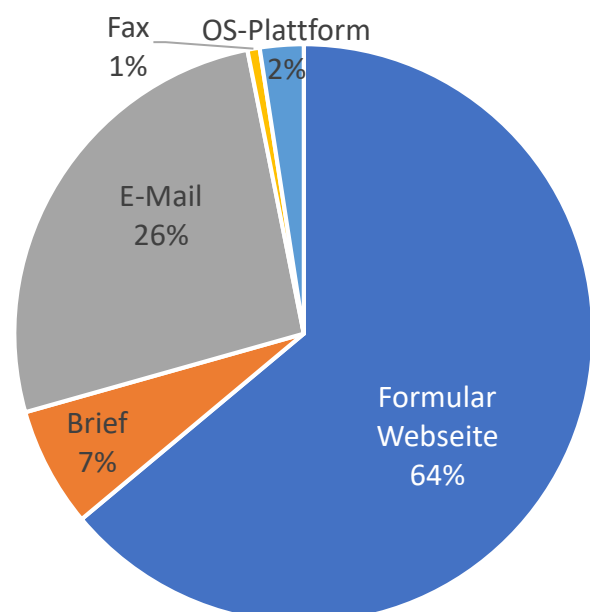
Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucher <i>u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder</i>	642
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>	486
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>	297
Verkehrsdienstleistungen <i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	215
Finanzdienstleistungen <i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	119
Postdienste und elektronische Kommunikation <i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefoniedienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	83
Energie und Wasser <i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	55

Gesundheit	30
<i>u. a. Altenheime, häusliche Pflege</i>	
Bildung und Erziehung	5
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	84
Nicht näher bestimmt	30
Gesamt	2.046

c. Weitere statistische Angaben

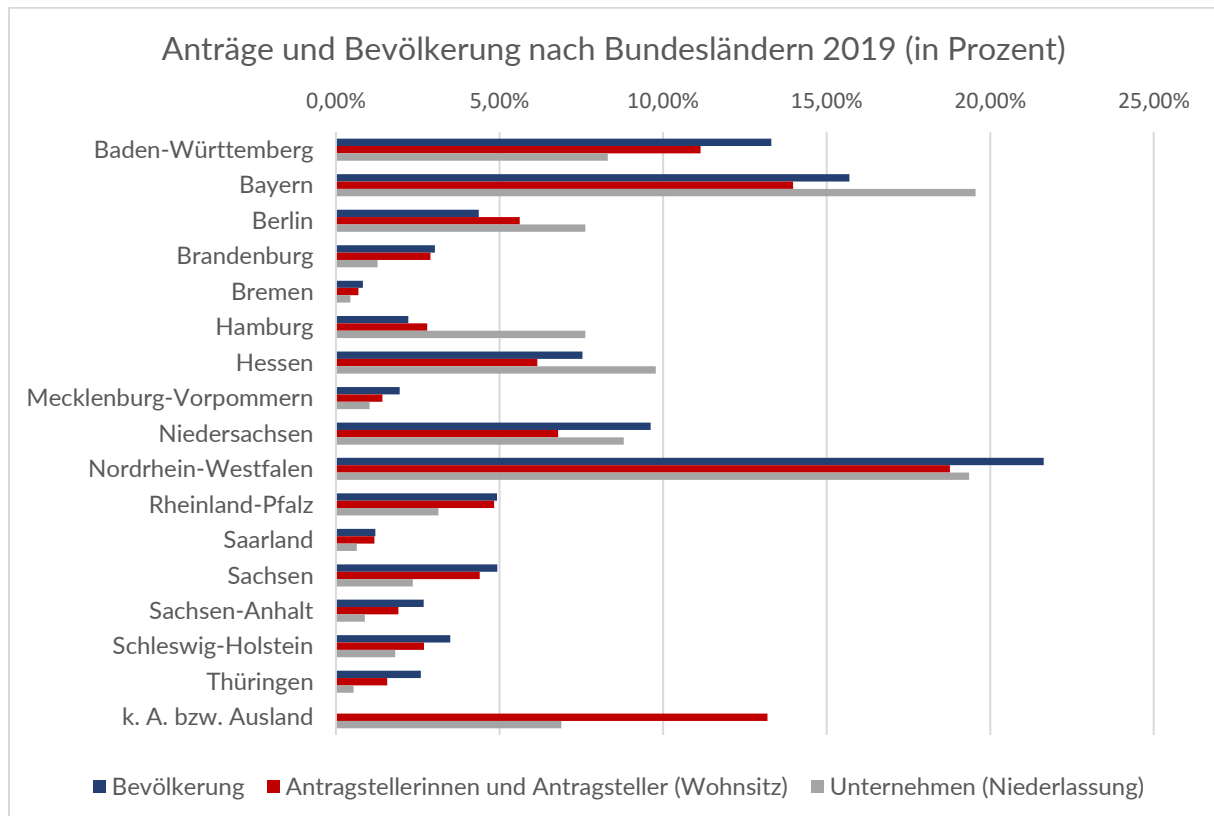
Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* erreichten im Berichtsjahr **3.533 telefonische Anfragen** und **2.552 Anfragen per E-Mail**. Aus manchen dieser Anfragen (insbesondere per E-Mail) entwickelte sich im Anschluss ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens. Diese schlagen 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 Kommission³ wurden 50 Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 2 %) an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* 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 Antragstellerinnen und Antragsteller der 2.046 Anträge auf die Bundesländer. Zudem zeigt die Darstellung das Bundesland, in welchem die Niederlassung des Unternehmens lag, das als Antragsgegnerin oder Antragsgegner benannt wurde.⁴ Zum Vergleich wurde der Anteil der Bevölkerung des jeweiligen Bundeslandes mit aufgeführt.⁵



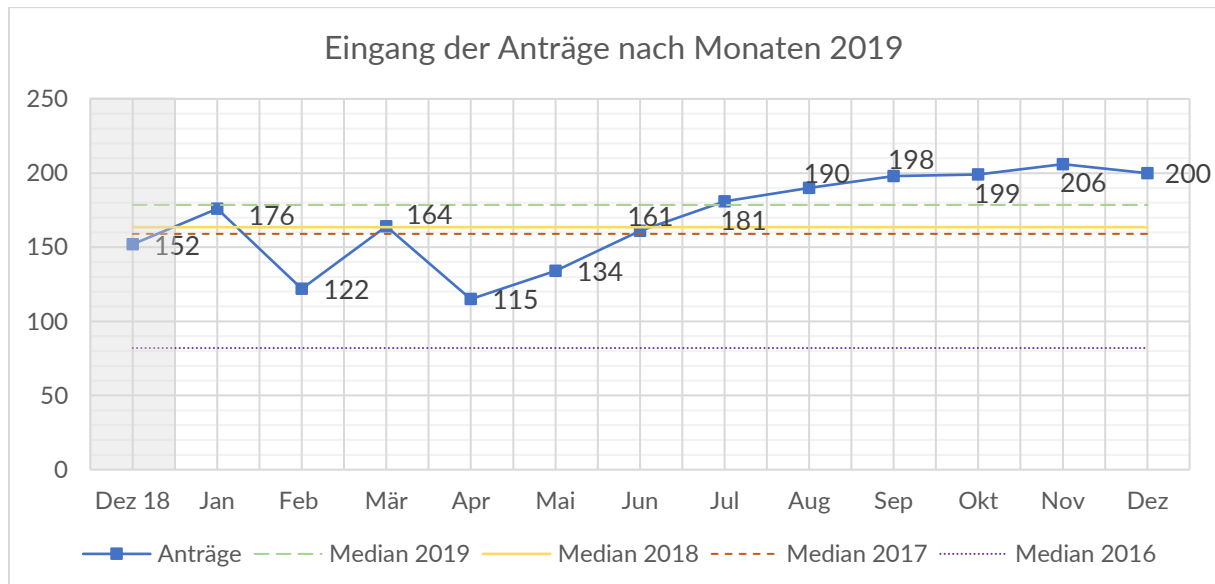
Unter „k. A. bzw. Ausland“ fallen Anträge, bei welchen mindestens eine der Parteien entweder nicht einem Bundesland oder Staat zugeordnet werden konnte (k. A.) oder der Wohnsitz beziehungsweise die Niederlassung im Ausland war. Für welche dieser Streitigkeiten eine Zuständigkeit bestand und wie sich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

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.

⁴ 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.

⁵ Statistisches Bundesamt, Daten aus dem Gemeindeverzeichnis, erschienen im Oktober 2018.

Die **Verteilung der 2.046 Anträge nach Monaten** lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Zur Veranschaulichung zeigt die Grafik auch die Mediane der Antragseingänge der Vorjahre.



Die Antragszahlen 2019 verteilten sich gleichmäßiger auf das Jahr als in den Vorjahren. Daher liegt der Antrags-Median im Berichtsjahr 2019 leicht über dem der beiden Vorjahre, in welchen einzelne Antragspitzen zu verzeichnen waren.

2. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Insgesamt blieben **1.313** der abschließend bearbeiteten Verfahren (69 %) **ergebnislos** im Sinne des § 21 Absatz 2 VSBG. Davon hat sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner in 1.121 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 sechs Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsvorschlag von einer der Parteien oder beiden Parteien nicht angenommen.

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

Die **Einigungsquote** belief sich auf 14,46 %. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (1.907) abzüglich der abgelehnten Anträge (372) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (222).

3. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach Ablehnungsgründen

Im Berichtsjahr wurden von den 1.907 abschließend bearbeiteten Anträgen insgesamt 372 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)	265
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG)	1
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)	
Die Streitigkeit ist bereits beigelegt (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 lit. c) VSBG)	75
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)	3
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)	27
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 1 Nummer 4 VSBG)	
Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 lit. a) VSBG)	1

4. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2019 bereits **abgeschlossenen 1.907 Verfahren** betrug **durchschnittlich 20,5 Tage**.

Dieser Zeitraum beinhaltet auch

- 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**, bei denen eine unternehmensseitige Teilnahmeerklärung vorlag, betrug **42,3 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

1.777 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 143 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **6,99 % aller 2.046 Anträge**). Mit 30,8 % 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 (17,5 %).

Auch Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitz in der Schweiz (10), in der Türkei (5), in Singapur und in den USA (jeweils 2) sowie in Argentinien, in Australien, in Ecuador, in Israel, in Myanmar, in Namibia, in Taiwan und in Vietnam (jeweils 1) wendeten sich an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*, die für diese 27 Anträge jedoch nicht zuständig war.

Der Wohnsitz von weiteren 99 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 (50 Anträge), betrafen nur zum Teil (44 %) 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 auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren**

Viele Problemstellungen treten durch **Mehrparteiverhältnisse auf Unternehmerseite** auf. Im Folgenden wird dies anhand von einigen Beispielen erläutert.

Inkassobüros bei der Forderungseintreibung

In den bearbeiteten Verfahren der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ist feststellbar, dass Unternehmen eine dritte Partei bei der Forderungseintreibung einschalten. Hierbei handelt es sich generell um Inkassobüros. Diese werden typischerweise im Nachgang zur Geschäftsbeziehung eingeschaltet. Über die Häufigkeit können keine statistischen Angaben gemacht werden. Verfahren mit Beteiligung von Inkassobüros gibt es regelmäßig, sie stellen jedoch nicht die Mehrheit der Verfahren dar. Für Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutet dies, dass die Ansprechperson wechselt. Das Unternehmen gibt die Angelegenheit ab und ist teilweise nicht mehr erreichbar. Besonderheiten für das Verfahren der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ergeben sich in zweierlei Hinsicht. Einige Verbraucherinnen und Verbraucher verkennen, wer ihr Vertragspartner ist und richten ihren Antrag gegen das Inkassobüro selbst, das jedoch meist nur die Forderung für den Auftraggeber oder die Auftraggeberin geltend macht. In dieser Konstellation kann das Inkassobüro kein Antragsgegner, beziehungsweise keine Antragsgegnerin im Verfahren sein. Antragsgegner und Antragsgegnerin kann nur der eigentliche Vertragspartner, das Unternehmen selbst sein. Aufgabe der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ist es Grund der Niedrigschwelligkeit von Schlichtung, das Verfahren gegen das Inkassobüro abzulehnen und auf die Möglichkeit einer Antragstellung mit dem

Vertragspartner als Antragsgegner oder Antragsgegnerin hinzuweisen, ohne eine Rechtsberatung vorzunehmen. Je nach Verbraucherin oder Verbraucher ist dies bisweilen eine Gratwanderung.

Zum zweiten ist in Verfahren mit Beteiligung von Inkassobüros nicht selten auch die Höhe der Inkassogebühren streitig, nicht nur die Grundforderung. Selbst wenn die Grundforderung beglichen oder unstreitig ist, führt das Inkassobüro das Verfahren hier meist um der Inkassokosten Willen weiter. Die Höhe der Inkassogebühren ist Gegenstand des Referentenentwurfs des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zur Verbesserung des Verbraucherschutzes im Inkassorecht. Im Referentenentwurf ist unter anderem zu lesen, dass die Höhe der Inkassogebühren häufig zu hoch angesetzt ist. In den Verfahren der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* wurde nicht statistisch erhoben, wie häufig Inkassokosten sehr hoch oder überhöht waren. Die Gebühren werden auch von den Antragstellerinnen und Antragstellern nicht selten als zu hoch empfunden.

Wie oben beschrieben, ist zu beobachten, dass die Unternehmen den Vorgang zu einem bestimmten Punkt auslagern und bei Kontaktaufnahme auch schlicht hierauf verweisen. Tatsächlich sind sie jedoch weiter Vertragspartner und die Inkassobürokosten sind Kosten der Rechtsverfolgung, die in rechtlicher Hinsicht grundsätzlich dem Vertragspartner zustehen. Ansprechperson für die Schlichtungsstelle ist nach der Konzeption des VSBG immer der Vertragspartner oder ein von ihm benannter Vertreter. Insofern ergibt sich an dieser Stelle eine gewisse Diskrepanz zwischen der wirtschaftlichen Realität und dem VSBG. Dabei wäre es grundsätzlich zulässig, dass die Unternehmen die Inkassobüros als Vertreter benennen.

Inkassobüros tendieren dazu, die Inkassogebühren nach bestimmten Zeitintervall automatisch zu erhöhen. Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* weist Verbraucherinnen und Verbraucher darauf hin, dass sie bei einer Nichtbeteiligung des Unternehmens keinen Einfluss auf die Inkassogebühren hat. Sinnvoll wäre jedoch die Vereinbarung und Einhaltung einer Art „Mahnstopp“, bei dem die Erhöhung der Inkassogebühren ausgesetzt ist, bis über Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren entschieden ist.

Auslagerung des Kundenservices

In den Verfahren der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ist teilweise erkennbar, dass Unternehmen den Kundenservice auf ein externes Drittunternehmen auslagern. Die Kontaktdaten auf dem Internetauftritt führen in solchen Fällen zu dem Drittunternehmen. Für die Verfahren

der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* hat dies insofern Auswirkung, als dass das Drittunternehmen häufig nur festgelegte Befugnisse hat, welche die Erklärung der Teilnahme an Verfahren bei Verbraucherschlichtungsstellen nicht umfassen. Dies bedeutet, dass das Unternehmen mit anderen Kontaktdaten erneut kontaktiert werden muss.

Zahlungsdienstleister

Beim Online-Shopping wird nicht selten eine Vielzahl von Zahlungsmöglichkeiten angeboten, neben den klassischen Bezahlungsarten wie Rechnung, Visakarte und Überweisung treten immer mehr Zahlungsdienstleister in den Vordergrund. Auswirkungen auf das Verfahren der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* hatte dies insofern, als dass manche Antragstellerinnen und Antragssteller den Zahlungsdienstleister als Antragsgegner oder Antragsgegnerin benennen. Grund hierfür kann sein, dass tatsächlich ein Problem mit dem Zahlungsdienstleister besteht (Nichtzahlung, Mahnungen etc.), aber auch dass ein vertragliches Problem mit dem Vertragspartner des Hauptvertrags besteht (defekt gelieferte Ware beispielweise). Nur in ersterem Fall ist der Zahlungsdienstleister tatsächlich die richtige Ansprechperson. Aufgabe der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ist hier zunächst die Zuständigkeitsprüfung. Für den Bereich Banken und Finanzinstitute existiert eine große Anzahl branchenspezifischer und vorrangig zuständiger Verbraucherschlichtungsstellen. In Rücksprache mit den anderen Verbraucherschlichtungsstellen wird hier die richtige Schlichtungsstelle ermittelt. Dabei kann es aber auch zu Fällen örtlicher Unzuständigkeit kommen, zum Beispiel wenn einer der großen Zahlungsdienstleister seinen Sitz außerhalb Deutschlands hat. Hier wird entweder auf die zuständige Schlichtungsstelle im Niederlassungsland des Zahlungsdienstleisters verwiesen oder auch auf das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland, welches zwar keine Schlichtungsstelle ist, jedoch diese Fälle als Interessenvertretung der Verbraucherseite bearbeiten kann.

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

Für den Berichtszeitraum konnten keine Geschäftspraktiken festgestellt werden, die auffällig häufig auftraten oder durch eine signifikante statistische Angabe belegt hätten werden können und somit in diesem Bericht nennenswert gewesen wären. Dies lässt sich daher erklären, dass die Tätigkeit als *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* ein sehr breites Spektrum an Streitigkeiten umfasst.

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

Die im Punkt 1 ausgeführten Problemstellung in Streitigkeiten mit Mehrparteienverhältnissen beeinflussen, wie dort ausgeführt, auch die Durchführung von Streitbeilegungsverfahren. Sie sind daher auch als strukturelles Hindernis zu sehen.

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

Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen

Bei dem 5. Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen am 21./22. Februar 2019 in Brüssel nahmen folgende vier Verbraucherschlichtungsstellen teil: die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* (Deutschland), der Consumentenombudsdienst (Belgien), die Verbraucherschlichtung Austria (Österreich) sowie der Médiateur de la consommation (Luxemburg). Bei diesem Treffen fand insbesondere ein Austausch mit Vertretern der Europäischen Kommission statt (DG-Justice & Consumers).

Zum Abschluss des Pilotprojekts empfing die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* schließlich am 12./13. Dezember 2019 im Rahmen des 6. Treffens Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen die Verbraucherschlichtung Austria (Österreich) sowie den Médiateur de la consommation (Luxemburg).

Travel-Net

Weiterhin nahm die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* an den Treffen des Travel-Nets teil. Diese fanden in diesem Berichtszeitraum am 12. April 2019 in Paris, sowie zuletzt am 25. Oktober 2019 in London statt.

Da die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* auch nach ersten Mitgliedschaften von Reisevermittlern bzw. Reiseveranstaltern bei der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (Stand Dezember 2019: sechs Mitglieder) weiterhin für einen großen Teil der

Reise(vermittlungs)branche (unter anderem) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gewesen ist, war die Teilnahme an den Terminen für den Austausch mit den Kollegen sehr wertvoll.

Daraus ergab sich ebenfalls ein bilaterales Arbeitstreffen zu best practices in der Antragsbearbeitung, nämlich am 23. September 2019 mit dem Médiateur du Tourisme et Voyage in Paris.

National Energy Ombudsmen Network (NEON)

Obwohl die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* kein formales Mitglied des Netzwerks ist, nahm sie vereinzelt auf Einladung an dessen Treffen in Brüssel teil, so auch am 6. November 2019.

Andere Verbraucherschlichtungsstellen innerhalb Deutschlands

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 verwiesen werden.

Hierzu nahm die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* auch 2019 erneut an verschiedenen Verbraucherschlichtungstreffern teil, die teils sektorenspezifisch, teils sektorenübergreifend organisiert waren. So fanden am 11. Februar 2019 sowie am 6. November 2019 Treffen sämtlicher deutscher Verbraucherschlichtungsstellen statt.

Die Kehler *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* traf sich im Übrigen zum Austausch mit den beiden anderen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen, am 31. Januar 2019 mit der Anwaltlichen Verbraucherschlichtungsstelle NRW e.V. (Köln) und am 1. Februar 2019 mit der Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. (Leipzig).

Ein Beispiel für ein sektorenspezifisches Treffen ist das jährlich stattfindende Treffen der Schlichtungsstellen der deutschen Finanzbranche am 12. September 2019. Auch in diesem Sektor kommt der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* in begrenztem Maße Auffangzuständigkeit zu. Weiterhin fand sich zum Beispiel am 18. Dezember 2019 die söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. dankenswerterweise in Kehl bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* zum fachlichen Austausch über die digitale Antragsbearbeitung ein.

Vorausgegangen war im Gegenzug ein Besuch beim Versicherungsombudsmann e.V. und der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. im November.

Außerdem wurde wie bereits in den Berichtsjahren 2016, 2017 und 2018 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 Interessenvertretungen 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)
Andrea Klinder (Streitmittlerin)
Stefan Weiser (Streitmittler)

V. i. S. d. P.

Felix Braun (Vorstand)

Bildrechte

B. Guerrier (erste Seite) und F. 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

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 © 2020 Zentrum für Schlichtung e.V.