



Pressemitteilung

31. März 2021

5 Jahre Verbraucherschlichtung – Mindestens 5 Gründe zum Mitfeiern

Unzählige Verträge werden täglich zwischen Verbraucher*innen und Unternehmer*innen geschlossen. Ganz klar, dass es da ab und an zu Streitigkeiten kommt. Schlichtung kann ein guter Weg sein, um zu einer Lösung zu kommen. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen hierfür werden fünf Jahre alt: Am 1. April 2016 trat das sogenannte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft. Es garantiert zahlreiche Qualitätsmaßstäbe, denn Schlichtung ist mehr als ein über den Daumen gepeilter Kompromiss. Und nur, wenn die gesetzlichen Standards eingehalten werden, darf man als Verbraucherschlichtungsstelle auftreten.

Am 1. April 2016 nahm auch das Zentrum für Schlichtung e.V. seine Tätigkeit auf, Träger der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Sie ist als Verbraucherschlichtungsstelle immer dann da, wenn es keine andere spezialisierte Stelle für einen Streitfall gibt.

In den fünf vergangenen Jahren waren das 11.000 Schlichtungsanträge, durch die „Auffang“-Tätigkeit der Stelle aus allen erdenklichen Bereichen: zum Beispiel dem Online-Handel, aber auch bei Streit mit dem Laden um die Ecke, Dienstleistungen oder auch Mietwagenverträgen. Hinzu kamen bisher über 30.000 Anfragen per Telefon und E-Mail rund um das Thema Verbraucherschlichtung – denn es gibt noch viele Fragen auf allen Seiten, da die Verbraucherschlichtung im Vergleich zum Gericht doch noch recht jung ist.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Das führt direkt zu den Gründen, warum Verbraucher*innen und Unternehmer*innen bei diesem Jubiläum Anlass zum Mitfeiern haben:

Für jeden Streit eine Schlichtungsstelle

Bankdienstleistungen, Energieversorgung, Flugtickets und Fahrkarten, Versicherungen und viele mehr: bestimmte Unternehmensbranchen haben spezifische Schlichtungsstellen – und viele gab es sogar schon vor dem VSBG. Falls nicht, kann man sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes wenden.

Vorteile und Zufriedenheit auf allen Seiten

Schlichtungsverfahren, welche die gesetzlichen Qualitätskriterien erfüllen, unterliegen dem Gebot absoluter Neutralität. Damit bringen sie Vorteile für alle Beteiligten: sie sind zeitsparend, kostengünstig und sorgen für nachhaltigen Rechtsfrieden und gestärkte Geschäftsbeziehungen. Erst jüngst bestätigte ein wissenschaftliches Gutachten von Dr. Naomi Creutzfeldt (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge), dass Verbraucher*innen und Unternehmer*innen ganz überwiegend mit dem Verfahren bei der Universalschlichtungsstelle zufrieden sind.

2

Gesucht, gefunden: die Universalschlichtungsstelle des Bundes als Lotse

Wer unsicher ist, wohin man sich in einer Vertragsstreitigkeit wenden kann, ist bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes auf jeden Fall richtig. Sie fungiert als Wegweiser zu vorrangig zuständigen Stellen, beantwortet Anfragen oder übernimmt die Schlichtung eben selbst, wie ein Auffangnetz.

Auch und gerade jetzt: Schlichtung bequem von zuhause aus

Das Schlichtungsverfahren ist so ausgelegt, dass jede und jeder Zugang dazu hat: Anträge können online gestellt werden, aber auch per Post oder Fax. Der Ablauf ist schriftlich, so dass keine Vor-Ort-Termine notwendig sind und räumliche Distanz keine Rolle spielt.



Für die einen hilfreich und für die anderen ein Mittel zur Kommunikation von Kundenfreundlichkeit nach außen: die unternehmerischen Informationspflichten nach §§ 36, 37 VSBG

Das Jubiläums-Gesetz gibt Unternehmen mit mehr als zehn Beschäftigten die Vorgabe darüber zu informieren, inwiefern sie sich an Schlichtungsverfahren beteiligen. Ein Blick ins Kleingedruckte kann sich für Verbraucher*innen somit lohnen. Aber auch Unternehmen können so die Botschaft transportieren, dass sie bereit sind, das Anliegen ihrer Kund*innen durch neutrale Dritte prüfen zu lassen, um eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Fünf Gründe und es gibt noch mehr – wann probieren Sie es einmal aus, als Verbraucher*in genauso wie als Unternehmer*in?

Kontaktdaten:

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e. V.
Straßburger Str. 8 - 77694 Kehl
www.universalschlichtungsstelle.de
mail@universalschlichtungsstelle.de

3

Weiterführende Links:

Eine Liste aller in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz: https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html

Pressemitteilung vom 19. Februar 2021 des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zum Forschungsbericht: https://www.bmfv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2021/0219_Schlichtung.html

Erklärungen zur Verbraucherschlichtung im Leitfaden des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz: https://www.bmfv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf;jsessionid=B9D213C1D885546AECFB213F9DB982D2.1_cid289?_blob=publicationFile&v=9



Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

Tel.: 07851 7957925, aktuell empfiehlt sich für telefonische Anfragen eine vorherige Terminabsprache per E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

Weitere Informationen, sowie Pressefotos, finden Sie im Pressebereich auf unserer Website.