

Pressemitteilung

8. April 2020

Schlichtung kann helfen – auch und gerade jetzt

Kehl am Rhein. Während der Coronavirus-Krise funktionieren viele Dinge nicht oder anders. Das gilt besonders im Bereich des Konsums – sehr vieles wird momentan über das Internet abgewickelt, doch bereits die Zustellung bestellter Ware kann problematisch werden. Gut, dass während dieser angespannten Zeit die Universalschlichtungsstelle des Bundes sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Unternehmen erreichbar ist und ganz normal funktioniert.

Verbraucher und Unternehmen stehen momentan vor ganz neuen Herausforderungen. Während Verbraucher aufgrund der Maßnahmen zur Eindämmung des Covid-19 nicht mehr wie gewohnt in vielen Geschäften einkaufen können und daher teilweise auf das Internet ausweichen müssen, versuchen viele Unternehmen ihrerseits einen „normalen“ Betrieb aufrechtzuerhalten – und für beide ist das oft mit Hindernissen verbunden, mit denen niemand vorher rechnen konnte.

So gelten grundsätzlich viele Fristen für beide Vertragsparteien (Widerrufsfristen, Lieferfristen etc.), die momentan aber gegebenenfalls nicht eingehalten werden können, ohne dass eine von beiden Seiten etwas dafür kann. Genau hier kann die neutrale Universalschlichtungsstelle des Bundes hilfreich eingreifen und den jeweiligen Sachverhalt mit allen Besonderheiten des Einzelfalls rechtlich genau prüfen, um darauf aufbauend einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. Voraussetzung für ein Tätigwerden der Stelle ist aber immer, dass sich die Verbraucher mit ihrem Anliegen bereits an das Unternehmen gewandt haben, ohne dass dies zu einer Lösung geführt hat. Andernfalls wird ein Antrag abgelehnt.

Ein Tätigwerden der Schlichtungsstelle setzt natürlich voraus, dass das Team auch erreichbar ist – und genau das ist es. Noch vor Beginn der Maßnahmen gegen Covid-19 hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes vorausschauend auf Telearbeit umgestellt, rechtzeitig alle Systeme eingerichtet und getestet



und ist seitdem „virtuell“ zu den üblichen Bürozeiten für Verbraucher und Unternehmen über alle normalen Kommunikationskanäle erreichbar (Mail, Fax, Telefon, Internet-Site und dank eines Präsenzdienstes vor Ort auch per Post).

Gerade in diesen angespannten Zeiten ist es wichtig, dass es ein solch niederschwelliges Angebot zur Regelung von Streitigkeiten bei Verbraucherverträgen gibt – kostenlos für Verbraucher, sehr günstig für Unternehmen. Dabei ist eine Schlichtung kein „fauler Kompromiss“, sondern das Ergebnis einer kompetenten rechtlichen Würdigung des Sachverhalts, die eben in einen entsprechenden Schlichtungsvorschlag mündet. Natürlich ist keine der beiden Parteien verpflichtet, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen, doch handelt es sich um eine elegante Art, Streitigkeiten schnell und effizient auf Augenhöhe und in voller Informiertheit über die Rechtslage zu lösen, um sich gerade jetzt nicht noch mit zusätzlichem Ärger zu belasten.

Sollte es für einen konkreten Fall eine branchenspezifische Schlichtungsstelle geben, dann verweisen wir den Antragsteller auch auf diese – so oder so wird Verbraucherinnen und Verbrauchern, sowie Unternehmen geholfen, die sich mit einem Anliegen an uns wenden. Egal, wie lange die aktuellen Hygiene-Maßnahmen noch andauern – wir sind die ganze Zeit über Telearbeit voll im Einsatz und bleiben es so lange, bis auch wir wieder unsere Büros in Kehl beziehen können!

Weiterführende Hinweise

Es gibt momentan Fälle, in denen Betrüger versuchen, aus der Covid-19-Krise Kapital zu schlagen – in diesem Fall empfehlen wir hohe Aufmerksamkeit und ansonsten den direkten Gang zur Polizei oder Staatsanwaltschaft. Reisenden, die im Ausland gestrandet sind und Schwierigkeiten haben, den Rückflug zu organisieren, empfehlen wir dringend, sich an die konsularischen Vertretungen vor Ort zu wenden – ein Schlichtungsverfahren dürfte hier zu zeitaufwendig sein.

Im Übrigen möchten wir Sie auf folgende weiterführende Links aufmerksam machen (Liste nicht abschließend):

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

Informationen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zur aktuellen Lage:

https://www.bmjv.de/DE/Themen/FokusThemen/Corona/Corona_node.html

Informationen auf den Seiten des Auswärtigen Amtes:

- Reisehinweise und Informationen zum Rückholprogramm: <https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/covid-19/2296762>

- Auslandsvertretungen, wie insb. Botschaften und Konsulate: <https://www.auswaertiges-amt.de/de/aamt/auslandsvertretungen-node>



Für Unternehmen:

- Hier können zum Beispiel die Informationen des Deutschen Industrie- und Handelskammertags hilfreich sein: <https://www.dihk.de/de/aktuelles-und-presse/coronavirus>

Für Verbraucherinnen und Verbraucher:

- Die Verbraucherzentralen der Länder bieten Beratung an und informieren zu aktuellen Fragen rund um die Covid-19-Krise: <https://www.verbraucherzentrale.de/corona>
- Beratung zu europäischen grenzüberschreitenden Anliegen und ebenfalls zahlreiche Informationen im Zusammenhang mit der Krise gibt das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland: <https://www.evz.de>

Im Übrigen möchten wir als Beitrag zur allgemeinen Informiertheit in Zeiten von Covid-19 noch auf folgende Links aufmerksam machen:

- Bundesministerium für Gesundheit: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus.html>
- Robert Koch-Institut: <https://www.rki.de>

Für Rückfragen und weitere Auskünfte stehen wir Ihnen als Medienvertreterinnen und Medienvertreter gerne zur Verfügung:

Ansprechpersonen für die Medien (nicht zur Veröffentlichung):

Svenja Roth, Pressereferentin

E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

Felix Braun, Vorstand des Zentrums für Schlichtung e.V.

Mobil: +49 159 01225098