



Pressemitteilung

16. März 2021

Ein Jahr Ausnahmezustand – aber weiterhin „Normalbetrieb“ der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Kehl - Die meisten werden sich an die ersten Wochen der Pandemie erinnern und daran, welche Konsequenzen es auf ihren persönlichen und beruflichen Alltag hatte. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes galt dies im März 2020. Für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen, die sich miteinander im Streit befanden und zur Unterstützung bei der Beilegung die Schlichtungsstelle aufsuchten, änderte das in der Vorgehensweise jedoch nichts.

Viele Arbeitsschritte wurden sofort umorganisiert, um weiterhin die gewohnte Erreichbarkeit und den unbürokratischen Zugang bieten zu können. Denn schon in den ersten Wochen war klar, dass Schlichtung als niederschwelliges Angebot zur schnellen Lösungsfindung bei Konflikten gerade unter den Vorzeichen der Pandemie hilfreich ist.

Im Jahresverlauf 2020 nahm die Zahl der Anträge im Vergleich zum Vorjahr zu – von 2.046 auf 3.611. Dies lässt sich jedoch nicht nur auf pandemiebedingte Problemstellungen zurückführen: Es ließ nur circa jeder fünfte Antrag auf einen solchen Zusammenhang schließen, wie im [Tätigkeitsbericht der Universalschlichtungsstelle des Bundes](#) dargestellt.

Dennoch zeigten sich die Maßnahmen zur Eindämmung des Virus auch deutlich im Bereich des Konsums – viele Warenkäufe mussten im vergangenen Jahr zwangsläufig über das Internet abgewickelt werden und einige Dienstleistungen konnten einfach nicht erbracht werden.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

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



Das stellte die Parteien zum Teil vor ungewohnte Hürden und Veränderungen im betrieblichen Ablauf. Streitigkeiten, die auf diesem Wege entstanden sind, konnten von den Beteiligten jedenfalls anfangs gar nicht vorhergesehen werden.

Bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes gingen somit auch einige „Corona-spezifische“ Verbraucherstreitigkeiten ein, wie beispielsweise die Häufung von Absagen im Reise- und Veranstaltungsbereich und die daraus resultierenden Verzögerungen von Rückerstattungen. Aber auch in einem nachgelagerten Zusammenhang mit Reise- und Veranstaltungstornierungen zeigten sich einige Streitigkeiten, beispielsweise der folglich nicht mehr benötigte Flughafenparkplatz, die Hotelreservierung oder der Mietwagen. Soweit möglich, lotste die Universalschlichtungsstelle des Bundes zu den auf Reisen spezialisierten Verbraucherschlichtungsstellen wie der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. Fehlt es aber im Einzelfall an der Zuständigkeit einer anderen branchenspezifischen Schlichtungsstelle wie der söp, startet einfach ein Verfahren bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes, deren Aufnahmefunktion sich als wertvoll erweist.

2

Durch das breite Zuständigkeitsfeld der Universalschlichtungsstelle des Bundes trafen im Übrigen verschiedenartigste Anträge ein: von Fitnessstudio-Kunden, die mit den Ersatzangeboten nicht zufrieden waren, von Streamingdienst-Nutzern, die zeitweise nicht mehr das gewohnte Sportprogramm empfangen konnten, Paare, die durch die abgesagte Hochzeit nicht mehr die Dienstleistungen vom Kosmetiksalon benötigen oder Musik- oder Sprachkursteilnehmern, die durch das Online-Ersatzangebot nicht bereit waren, den üblichen Preis zu zahlen.

Es handelt sich jedoch dabei vielfach um Problemstellungen, die unverschuldet vor dem Hintergrund der Pandemie-Bekämpfung auftraten und nicht ohne Weiteres den ebenfalls von der Krise betroffenen Unternehmen zuzuschreiben sind.

Beiden Seiten Gehör zu verschaffen, sie auf den gleichen Wissenstand zu bringen und Licht ins rechtliche Dunkel zu bringen, ist schließlich Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes in ihrer Rolle als neutrale Vermittlerin. Daher ist Schlichtung auch im März 2021, ein Jahr seit der Ausbreitung des Corona-Virus in Deutschland, ein vorzügliches Instrument Verbraucherkonflikte zu lösen, ohne sich noch weiter zu belasten.



Kontaktdaten:

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

Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

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

3

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