



Pressemitteilung

29. September 2020

Was soll ich tun? Ihre häufigsten Fragen, unsere Antworten

Kehl am Rhein. Es kommt einem so vor, als wäre 2020 das Jahr der Fragezeichen. Das gilt auch für Rechtsfragen: Was wird aus meiner Urlaubskasse? Wie lange soll ich noch auf meine Bestellung warten? Muss ich die Gutscheine vom Fitnessstudio oder für ausgefallene Konzerte akzeptieren? Sollten sich zwei Vertragspartner*innen nicht über eine Antwort auf diese Fragen einig werden, können sie sich zur Vermittlung an eine Schlichtungsstelle wenden. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes bietet eine solche Möglichkeit im Bereich der Verbraucherstreitigkeiten. 1

Wie wir in den letzten Monaten erlebt haben, wirft auch das neue Fragen auf. Um in dieser Zeit der Fragezeichen ein paar Antworten zu geben, haben wir die häufigsten Unklarheiten über Schlichtung zusammengestellt und aufgeklärt:

1. Was können die Schlichtungsstellen für mich tun?

Um zuerst einmal eines klarzustellen: Schlichtungsstellen sind keine einseitigen Interessensvertreterinnen für Verbraucher*innen oder Unternehmer*innen, sondern eine neutrale Vermittlungsinstanz. Die Anträge der Verbraucher*innen werden an das Unternehmen weitergeleitet und, sollten beide Seiten der Durchführung eines Verfahrens zustimmen, werden in der Regel weitere Stellungnahmen ausgetauscht und ein auf dem Recht basierender Lösungsvorschlag erstellt. Die Schlichtungsstellen bringen also die Streitparteien auf den gleichen Wissensstand und ermöglichen so eine einvernehmliche Einigung.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

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



2. Wo bin ich richtig?

Es gibt viele Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland: je nach Inhalt der Streitigkeit und Unternehmensbranche. Orientierung bietet das Bundesamt für Justiz, das eine Liste aller anerkannten Stellen führt. Außerdem hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes eine gesetzlich verankerte Lotsenfunktion.

3. Was empfehlen Sie mir?

Handlungsempfehlungen und Ratschläge dürfen die Schlichtungsstellen nicht erteilen, denn sie stehen, wie gesagt, neutral zwischen beiden Parteien. Außerdem beruhen die Verfahren auf Freiwilligkeit: wenn zum Beispiel die unternehmerische Seite nicht schlichtungsbereit ist, kann grundsätzlich kein Verfahren durchgeführt werden. Erst im Verfahren wird der Fall rechtlich bewertet. Zu einer Einschätzung im Vorfeld stehen unter anderem die Verbraucherzentralen, zahlreiche Unternehmensverbände oder Kammern und die Rechtsanwaltschaft zur Verfügung.

2

4. Bringt mir das dann überhaupt was?

Natürlich kann es sein, dass ein Unternehmen die Teilnahme am Verfahren ablehnt. Nicht selten jedoch löst bereits die durch einen Schlichtungsantrag neuaufgelebte Kommunikation das Problem. Das einzige Risiko bei einem erfolglosen Verfahren ist die Zeit, die für die Antragstellung aufgewendet wurde. Denn für Verbraucher*innen entstehen keinen Kosten.

5. Was muss ich also tun, wenn ich einen Rechtsstreit schlichten lassen möchte?

Antrag stellen! Wir empfehlen unser Online-Formular unter:

www.universalschlichtungsstelle.de

Es geht aber auch per einfachem Schreiben, ohne dass ein Formular ausgefüllt werden muss.



Weiterführende Informationen:

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

Für Verbraucher*innen:

- Die Verbraucherzentralen der Länder bieten Beratung an und informieren: <https://www.verbraucherzentrale.de/>
- Beratung zu europäischen grenzüberschreitenden Anliegen und ebenfalls zahlreiche Informationen gibt das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland: <https://www.evz.de>

Für Unternehmer*innen:

- Hier können zum Beispiel die Informationen des Deutschen Industrie- und Handelskammertags hilfreich sein: <https://www.dihk.de/de/aktuelles-und-presse/coronavirus/faq-19594>

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 Medienvertreter*innen gerne zur Verfügung. Ist dies das falsche Format für Ihr Medium? Wir stehen Ihnen auch gerne für Interviews und Servicebeiträge Rede und Antwort.

Ansprechpersonen für die Medien (nicht zur Veröffentlichung):

Svenja Roth, Pressereferentin

E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

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