

Tätigkeitsbericht 2016

nach § 34 VSBG

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Zentrum für Schlichtung e.V.



31. Januar 2017

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 9
- III. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren
- Seite 9
- 2 IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen, sofern Erkenntnisse vorliegen
- Seite 9
- V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten, wobei diesbezügliche Erkenntnisse zu grenzübergreifenden Streitigkeiten gesondert darzustellen sind
- Seite 10
- VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten
- Seite 11

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl und Kategorien der eingegangenen Anträge

a. Allgemeines

Die Gesamtzahl der im Zeitraum vom 1. April 2016 bis einschließlich 31. Dezember 2016 eingegangenen Anträge beträgt 825. Sie verteilen sich wie folgt auf Produktgruppen, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP Klassifikation¹ orientiert:

Die größte Produktgruppe ist der **Pauschalreisebereich** (122 von 825 Anträgen). **Elektronikgeräte im weiteren Sinn** machen mit 66 Anträgen die zweitgrößte Gruppe aus (4 aus der Kategorie Elektrische Geräte für die Körperpflege und Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege, 24 Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit), 12 IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie), 26 Haushaltsgroß- und Haushaltskleingeräte). Der **Mobilfunkbereich**, umfasst sind hier sowohl der Gerätekauf als auch die Mobilfunkdienste, generierte 58 Anträge (23 IKT-Produkte (Mobiltelefongeräte) und 35 Mobiltelefondienste). **Möbel** waren auch häufig Gegenstand eines Streitbeilegungsverfahrens (47 von 825 Anträgen), sowie **Kleidung und Schuhe** mit insgesamt 36 Anträgen (4 Bekleidungsmaterialien, 21 sonstige Bekleidung und Accessoires und 11 Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen).

Im Bereich **Personenbeförderung** ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle grundsätzlich unzuständig, entsprechende Fälle werden an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr oder die Schlichtungsstelle Luftverkehr verwiesen. Es gingen 60 Fälle mit Schwerpunkt Personenbeförderung ein, hauptsächlich bezüglich Flugreisen. Auch für den Bereich Versicherung existiert eine vorrangig zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, der Versicherungsombudsmann. Insgesamt 46 Anträge betrafen den **Versicherungssektor**.

Anmerkung: In insgesamt 88 Fällen wurden die Antragstellerinnen und Antragsteller an andere Verbraucherschlichtungsstellen verwiesen. Die Differenz dieser Anzahl zu der Gesamtanzahl der Anträge mit Schwerpunkt Personenbeförderung, Versicherung, Banken/Finanzen, Telekommunikation und

¹ Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) Klassifikation ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken, die von vielen Organisationen, darunter der Europäischen Kommission, der OECD und den Vereinten Nationen, genutzt wird.

Energie (u. a.) erklärt sich aus dem Umstand, dass die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle auch für diese Produktgruppen zuständig sein kann, da die genannten Bereiche nicht vollständig von den branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen abgedeckt werden und sich so eine Restzuständigkeit ergeben kann.

Eine große Anzahl an Verbraucherinnen und Verbrauchern, welche die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle per E-Mail oder Telefon kontaktiert hatten, konnten bereits im Vorfeld auf die zuständige branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle aufmerksam gemacht werden. Es gingen insgesamt 567 Anfragen auf diesen Wegen ein, sie betrafen neben der Zuständigkeit und die ab dem 1. Februar 2017 geltenden Informationspflichten unter anderem auch den Ablauf des Verfahrens.

b. Die Kategorien im Einzelnen

4

Produktgruppe	Anträge
Waren für Verbraucher	
Nahrungsmittel – Andere	3
Kaffee, Tee und Kakao – <i>Alkoholfreie Getränke*</i>	2
Bekleidungsmaterialien	4
Sonstige Bekleidung und Accessoires – <i>Bekleidung (auch maßgeschneidert) und Schuhe</i>	21
Artikel zur Instandhaltung und Aufwertung von Wohnungen und Häusern	7
Haushaltsutensilien (z. B. Geschirr) – <i>Hausrat</i>	4
Hausrat und Mobiliar	47
Heimtextilien	1
Garten, Pflanzen und Blumen	3
Haushaltsgroßgeräte (auch Staubsauger und Mikrowellengeräte) und Haushaltskleingeräte (auch Kaffeemaschinen und Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln)	26
Bodenbeläge	2
Freizeitprodukte (Sportausrüstung, Musikinstrumente usw.)	24
Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit)	24
IKT-Produkte (Mobiltelefongeräte)	23

IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie)	12
Elektrische Geräte für die Körperpflege und Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege	4
Andere persönliche Gebrauchsgegenstände	1
Neue Pkw	15
Gebrauchte Pkw	6
Neue Motorräder – <i>Sonstige private Verkehrsmittel</i>	2
Neue Fahrräder und Tiergespanne – <i>Sonstige private Verkehrsmittel</i>	5
Feste Brennstoffe	1
Ersatzteile und Zubehör für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel	11
Große Werkzeuge und Geräte, kleine Werkzeuge und sonstige Accessoires	10
Zeitungen und Zeitschriften – <i>Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)</i>	4
Bücher – <i>Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)</i>	3
Sonstige Druckerzeugnisse, Schreibwaren und Malutensilien – <i>Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)</i>	1
Online-Rabattgutscheine	9
Schmuck, Silberwaren, Uhren und Zubehör	5
Heimtiere und Heimtierartikel und Dienstleistungen für Heimtiere	3
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher	
Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung	12
Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen	11
Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien	13
Haushaltsdienstleistungen – <i>Reinigungsleistungen rund ums Haus</i>	1
Körperpflegeleistungen	1
Instandhaltung und Reparatur von großen Gebrauchsgütern im Freizeit- und Kulturbereich	4
Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen und anderen Verkehrsmitteln	8
Reparatur von Elektrogeräten	1
Reparatur von Hausrat, Mobiliar und Bodenbelägen	5
Reparatur von Haushaltsgeräten	2

Online-Partnervermittlung – Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen	2
Bau neuer Häuser/Wohnungen	6
Online-Spiele	2
Glücksspiele und Wetten, Lotterien	2
Andere (Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher)	25
Bildung und Erziehung	
Sonstige Bildungsangebote – Andere (Bildung und Erziehung)	2
Energie und Wasser	
Elektrizität	12
Wasser	5
Andere Energieträger	10
Finanzdienstleistungen	
Finanzdienstleistungen - Allgemein	13
Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)	4
Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien	1
Kreditkarten	4
Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen	1
Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere	14
Finanzdienstleistungen – Andere	9
Krankheits- und Unfallversicherungen	13
Gebäude- und Hausratversicherungen	5
Reise- und Fahrzeugversicherungen	11
Lebensversicherungen	3
Sonstige Versicherungen – Andere (Finanzdienstleistungen)	14
Sozialversicherung	2
Gesundheit	
Arzneimittel (rezeptpflichtig und rezeptfrei)	1
Medizinprodukte und andere Hilfsgegenstände für den Eigenbedarf	1

Sonstige Gesundheitsdienstleistungen – <i>Andere (Gesundheit)</i>	5
Dienstleistungen im Freizeitbereich	
Hotels und andere Urlaubsunterkünfte	24
Pauschalreisen	122
Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung	2
Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby	2
Postdienste und elektronische Kommunikation	
Post- und Kurierdienste	6
Mobiltelefondienste	35
Festnetztelefoniedienste	7
Internetdienste	6
Internet- und Telefonverträge	15
Verkehrsdienstleistungen	
Flugverkehr	43
Eisenbahn	4
Straßenverkehr (Taxi, Straßenbahn, Bus, U-Bahn)	6
See- und Binnenschiffsverkehr	7
Mietdienste (KfZ)	14
Sonstige Dienstleistungen bezüglich personenbezogener Verkehrsmittel	10
Andere Verkehrsdienstleistungen	4
Sonstiges	
Wohnraummiete	1
Online-Softwarekauf	3
Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)	5
Unbekannt	1
Gesamt	825

*) Die kursiv gedruckten Bezeichnungen sind Oberbegriffe aus der Liste der ODR-Plattform der Europäischen Kommission.

2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen

Insgesamt wurden 183 Anträge nach § 2 der Verfahrensordnung abgelehnt. Für 170 Anträge war die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle unzuständig, davon in 33 Fällen örtlich und in 49 Fällen sachlich unzuständig. In 88 Fällen wurden die Antragstellerinnen und Antragsteller an andere Verbraucherschlichtungsstellen verwiesen. 13 Anträge waren offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg.

3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

In 446 Fällen beteiligte sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner nicht am Verfahren. Es werden in dieser Kategorie sowohl die Fälle erfasst, in welchen die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ablehnt, als auch die Fälle, in welchen sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner auf Nachfrage der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle hin nicht darüber erklärt hat, ob sie oder er an einem Streitbeilegungsverfahren teilnimmt.

8

4. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Verfahrensdauer beträgt 30,75 Tage von Eingang des Antrags bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bis zum Abschluss des Verfahrens. Diese Zahl beruht auf den zum Redaktionsschluss bereits abgeschlossenen 801 Verfahren. In den Verfahren, in welchen es zu Schlichtungsvorschlägen gekommen ist, beträgt die Dauer vom Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bis zum Abschluss 54 Tage.

5. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Diese Kategorie wird von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nicht abgefragt. Es ist kein Fall bekannt, in dem sich eine Partei nach Abschluss des Verfahrens an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gewandt hat, um mitzuteilen, dass die andere Partei das Ergebnis des Verfahrens nicht eingehalten hat. Daraus kann allerdings im Umkehrschluss keine vollständige Einhaltungquote geschlossen werden, da dieses Verhalten auch andere Gründe haben kann.

6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

789 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 33 Antragstellerinnen und Antragssteller hatten ihren Wohnsitz in der Europäischen Union, zwei Antragssteller hatten ihren Wohnsitz in der Schweiz, eine Antragstellerin oder ein Antragsteller war unbekanntes Wohnsitzes.

II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Weder auf Verbraucher- noch auf Unternehmensseite sind Auffälligkeiten zu berichten.

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

9

Es konnten keine derartigen Geschäftspraktiken festgestellt werden.

IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen, sofern Erkenntnisse vorliegen

Allgemein ist anzumerken, dass eine bessere Kommunikation zwischen den Parteien vor Beantragung eines Streitbeilegungsverfahrens bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zur Problemlösung beitragen würde.

V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten, wobei diesbezügliche Erkenntnisse zu grenzübergreifenden Streitigkeiten gesondert darzustellen sind

Die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland ist für Verbraucherinnen und Verbraucher teilweise schwierig nachzuvollziehen. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wurde telefonisch (223 Anrufe) oder per E-Mail (344 Anfragen) kontaktiert. Die per Telefon und E-Mail an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gerichteten Anfragen betrafen neben der Zuständigkeit und den ab dem 1. Februar 2017 geltenden Informationspflichten unter anderem auch den Ablauf des Verfahrens.

Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten ist festzuhalten, dass über die ODR Plattform der Europäischen Kommission insgesamt 49 Anträge an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle herangetragen wurden. 40 dieser Anträge waren allerdings nationale Verfahren mit Anträgen einer Verbraucherin oder eines Verbrauchers mit Wohnsitz in Deutschland gegen ein Unternehmen mit Niederlassung in Deutschland. In 9 dieser 49 Anträge hatte die Antragstellerin oder der Antragsteller einen Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums als Deutschland.

Weitere 24 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums, davon fanden 15 den Weg direkt zu uns, weitere neun Antragstellerinnen und Antragsteller über das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

Das Übersetzungstool der Plattform, welches großes Potential hat und in vielen grenzübergreifenden Streitigkeiten sehr nützlich wäre, funktioniert nicht in allen Sprachkombinationen optimal. Die Qualität der Übersetzungen variiert stark und hängt beispielsweise davon ab, ob in den eingegebenen Ausgangstexten der Antragstellerinnen oder Antragsteller Rechtschreibfehler enthalten sind. In diesen und anderen Problemfällen half die nationale Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung weiter.

Weitere Hindernisse können aufgrund der geringen Anzahl an Anträgen über diesen Eingangsweg noch nicht identifiziert werden.

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

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist in keinem Netzwerk von Verbraucherschlichtungsstellen Mitglied. Bei einer Reihe von Veranstaltungen mit internationalem Bezug nahm sie jedoch aktiv teil:

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle war beim FIN-Net Treffen am 29. und 30. September in Berlin vertreten. Ein Treffen mit der französischen Verbraucherschlichtungsstelle Médiateur du tourisme et voyage fand am 21. November 2016 statt. Am 25. und 26. November 2016 trafen sich in Berlin Verbraucherschlichtungsstellen aus Deutschland und Österreich zu einem gemeinsamen Fachseminar der Europa-Universität Viadrina. Im Rahmen der Verbesserung der Zusammenarbeit (§ 38 VSBG) fand am 12. Dezember 2016 in Wien ein Treffen der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen Österreichs und Deutschlands sowie einer italienischen Verbraucherschlichtungsstelle statt.

Außerhalb dieses Rahmens stand die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in enger Abstimmung mit den anderen (Verbraucher-)Schlichtungsstellen aus Deutschland, gerade um die sich in der Anfangsphase ergebenden Zuständigkeitsfragen abzuklären und die Zusammenarbeit zu optimieren. Ein Austausch fand beim Treffen der Schlichtungsstellen am 8. September 2016 bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in Bonn statt.

Bezogen auf Streitbeilegungsverfahren, wurden 9 Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens durch das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle herangetragen. In diesen Verfahren vertrat das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland die Verbraucherinnen und Verbraucher im Streitbeilegungsverfahren.

Verfasserin und Verfasser

Andrea Klinder (Streitmittlerin) und Stefan Weiser (Streitmittler)

V. i. S. d. P.

Felix Braun (Vorstand)

Bildrechte

B. Guerrier (erste Seite) und Felix Braun (diese Seite)

Kontakt

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle
des Zentrums 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 © 2017 Zentrum für Schlichtung e.V.