



Pressemitteilung

16. November 2021

Trotz der Ferne so nah

Europäisches Auffangnetz für Verbraucherstreitbeilegung trifft sich erneut online.

Bis zu 1.000 Kilometer Luftlinie trennen die Verbraucherschlichtungsstellen, die sich seit 2016 mindestens einmal im Jahr treffen:

- der belgische [Ombudsdienst für Verbraucher](#),
- die deutsche [Universalschlichtungsstelle des Bundes](#),
- der luxemburgische [Service national du Médiateur de la consommation](#),
- und die österreichische [Schlichtung für Verbrauchergeschäfte](#).

Auch heute kam das Netzwerk zusammen – pandemiebedingt online wie schon 2020.

Gemeinsam ist dem Netzwerk, dass die jeweiligen Stellen Verbraucherinnen und Verbrauchern aus ganz Europa immer dann Zugang zu Schlichtung und/oder Mediation bieten, wenn es für eine Streitigkeit mit einem Unternehmen keine spezialisiertere Verbraucherschlichtungsstelle gibt: Sie haben also allesamt eine Auffangfunktion.

Trotz einer gemeinsamen Mission gibt es Unterschiede. Zum einen, weil das europäische Recht lediglich Mindestvoraussetzungen vorgibt, zum anderen, weil rein praktisch verschiedene Erfahrungen gemacht werden.

Ein Beispiel dafür ist, wie man Unternehmen gewinnt, an dem für sie freiwilligen Verfahren teilzunehmen. Denn als neutrale Schlichtungsstellen bieten die Verfahren auch Unternehmen die Gewähr, dass alle Aspekte des konkreten Einzelfalles Beachtung finden – jene, die für Unternehmen sprechen und jene, die für Verbraucherinnen und Verbraucher ins Gewicht fallen.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

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



Ziel ist eine wohlabgewogene Lösung für beide Parteien. In Deutschland konnten etwa Trusted Shops (<https://business.trustedshops.de/blog/kooperation-trusted-shops-universalschlichtungsstelle>) und der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland (<https://direktvertrieb.de/de/schlichtung-1>) dafür gewonnen werden, ihren Mitgliedsunternehmen den Weg zur Universalschlichtungsstelle des Bundes leicht zu machen.

Der Gastvortrag "Carrots and Sticks – Best practices and challenges of the Dutch Residual ADR" von Eline Verhage (<https://www.linkedin.com/in/eline-verhage-21304739/>), PhD Researcher für außergerichtliche und Online-Streitbeilegung an der Universität Leiden und Beraterin der „De Geschillencommissie“, bereicherte das heutige Treffen sehr. Die Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/english/>) ist eine sektorenübergreifende Dachorganisation für Schlichtung, die bereits 1970 ihre Arbeit aufnahm und daher über einen großen Erfahrungsschatz verfügt. Unter anderem ging es in dem Vortrag um die Herausforderung einer breiten Unternehmensbeteiligung, aber auch um best practices aus den Verfahren.

Weiterführende Links:

Erklärungen zur Verbraucherschlichtung im Leitfaden des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:

https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf;jsessionid=B9D213C1D885546AECFB213F9DB982D2.1_cid289?_blob=publicationFile&v=9

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

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 finden Sie im Pressebereich auf unserer Website.