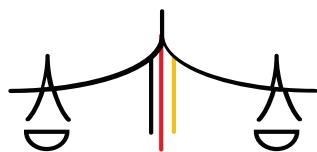




2020

**Tätigkeitsbericht**  
nach § 34 VSBG



**UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE**  
DES BUNDES

## Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens.....	1
1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben.....	1
2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes .....	5
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes).....	7
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	7
5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten .....	8
II. Angaben zu Problemstellungen, die system. bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.....	9
III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen <sup>1</sup> und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat.....	11
IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	11
V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten .....	11

---

<sup>1</sup> Wir verwenden das sogenannte Gender-Sternchen, um als Mittel der gendergerechten Sprache bei Personenbezeichnungen neben männlichen und weiblichen auch weitere Geschlechter und Geschlechtsidentitäten typografisch sichtbar zu machen und einzubeziehen.



## I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

### 1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2020 bis einschließlich 31. Dezember 2020 eingegangenen Anträge beträgt **3.611**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2020 3.344 abschließend bearbeitet.

Die 3.611 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP<sup>2</sup> orientiert und nach dem Vertragsgegenstand bestimmt wird. Mit über einem Drittel aller Anträge (fast 36 %, 1286 Anträge) bilden **Dienstleistungen im Freizeitbereich** die größte Kategorie. Aus der auf diesen Absatz folgenden Übersicht lässt sich entnehmen, welche Streitgegenstände unter diese Kategorie fallen. Auf den Zusammenhang zur Corona-Virus-Pandemie wird im Teil II dieses Berichts weiter eingegangen. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere ca. 27 % der Anträge auf die Kategorie **Waren für Verbraucher** (980 Anträge). Die Streitgegenstände innerhalb dieser Kategorie sind sehr divers. Häufig auftretende Anträge innerhalb dieser Gruppe betreffen beispielsweise Haushaltsgeräte, Möbel, Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge oder Kleidung. Weitere häufig vorkommende Streitgegenstände sind **Allgemeine Dienstleistungen** (unter anderem Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), **Verkehrsdienstleistungen** (wie beispielsweise die Vermietung von Kraftfahrzeugen) sowie **Finanzdienstleistungen**.

In einigen der oben aufgeführten Bereichen bestehen branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen. Deren Zuständigkeitsbereiche decken jedoch nicht jede Fallkonstellation in den jeweiligen Branchen ab, sodass die Funktion der Universalschlichtungsstelle des Bundes als eine „Auffangschlichtungsstelle“ immer wieder zum Tragen kommt. Antragsteller\*innen, deren Streitigkeiten in den Zuständigkeitsbereich einer der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen fielen, wurden zu diesen gelotet. Es verbleibt in so gut wie allen Bereichen

---

<sup>2</sup> Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken.



jeweils eine Restzuständigkeit, da keine der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen abschließend für ein Gebiet zuständig ist.

Kategorie	Anträge
Dienstleistungen im Freizeitbereich <i>u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen, Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien</i>	1286
Waren für Verbraucher <i>u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder</i>	980
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher <i>u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung</i>	416
Verkehrsdienstleistungen <i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	370
Finanzdienstleistungen <i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	159
Postdienste und elektronische Kommunikation <i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefoniedienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	122
Energie und Wasser <i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	56

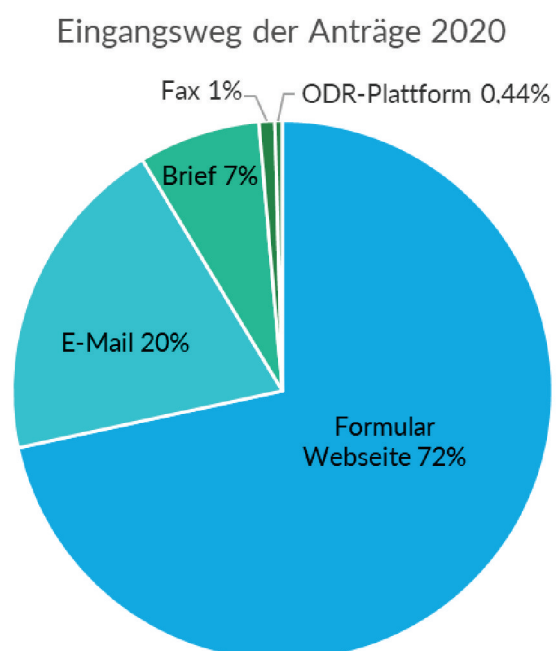


Gesundheit	35
<i>u. a. Altenheime, häusliche Pflege</i>	
Bildung und Erziehung	15
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	127
Nicht näher bestimmt	45
<b>Gesamt</b>	<b>3.611</b>

Um eine weitere Übersicht über die Arbeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu geben, finden sich im Folgenden auch noch **weitere statistische Angaben**.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erreichten außerhalb der Schlichtungsverfahren im Berichtsjahr **5.810 telefonische Anfragen** und **3.598 Anfragen per E-Mail**. Aus manchen dieser Anfragen (insbesondere per E-Mail) entwickelte sich im Anschluss ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens. Diese schlagen sich somit auch in der Gesamtanzahl der Schlichtungsanträge nieder, sodass etwaige doppelte Erfassungen nicht ausgeschlossen werden können. Die per Telefon und E-Mail an die Universalschlichtungsstelle des Bundes gerichteten Anfragen betrafen unter anderem die Antragstellung, die Zuständigkeit oder den Verfahrensablauf.

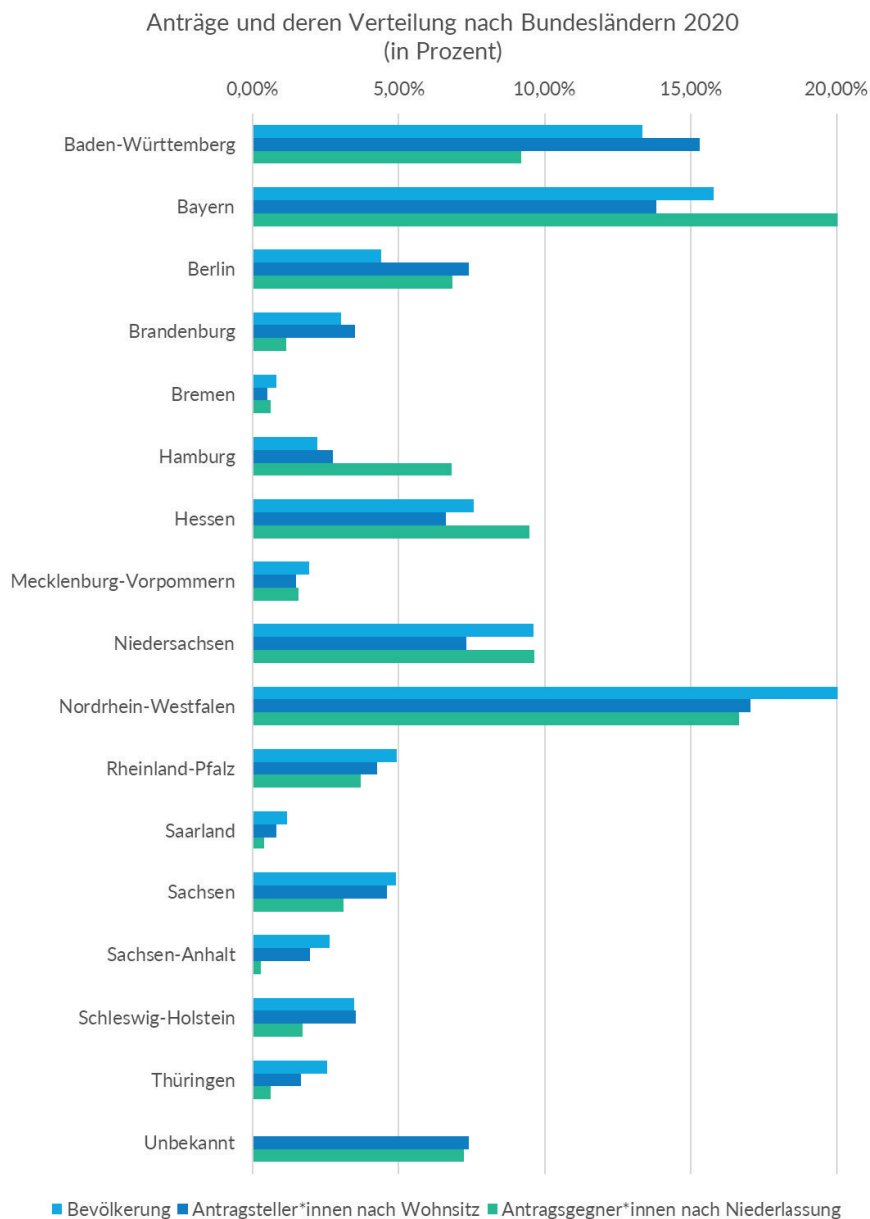
Die Antragstellung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Am häufigsten nutzten die Antragsteller\*innen das Formular auf der Website, um ihr Anliegen vorzubringen.





Von der **ODR-Plattform der Europäischen Kommission**<sup>3</sup> wurden 16 Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 0,44 %) an die Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt.

Die folgende Grafik verdeutlicht die **geografische Verteilung** der Antragsteller\*innen der 3.611 Anträge auf die Bundesländer. Zudem zeigt die Darstellung das Bundesland, in welchem die Niederlassung des Unternehmens lag, das als Antragsgegner\*in benannt wurde.<sup>4</sup> Zum Vergleich wurde der Anteil der Bevölkerung des jeweiligen Bundeslandes mit aufgeführt.<sup>5</sup>



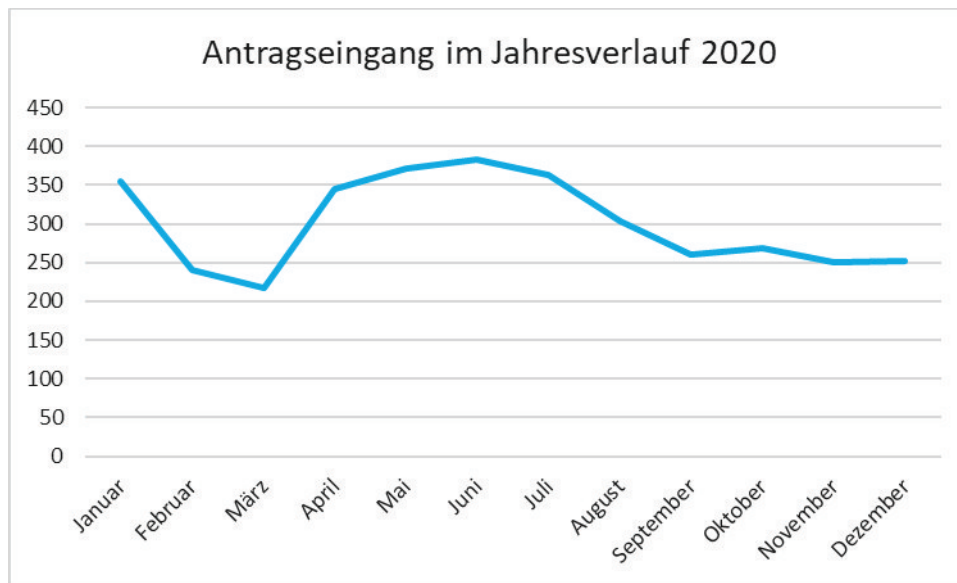
<sup>3</sup> Online Dispute Resolution; die ODR-Plattform ist erreichbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

<sup>4</sup> Der Begriff „Niederlassung“ bestimmt sich nach den Kriterien des Artikels 4 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

<sup>5</sup> Auf Basis der Daten des Statistischen Bundesamtes, „Bundesländer mit Hauptstädten nach Fläche, Bevölkerung und Bevölkerungsdichte am 31.12.2019“, erschienen am 2. September 2020.



Die **Verteilung der 3.611 Anträge nach Monaten** lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Auch diesbezüglich wird auf einen möglichen Zusammenhang zur Corona-Virus-Pandemie im Teil II dieses Berichts weiter eingegangen.



## 2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes<sup>6</sup>

Die Ablehnungsgründe der Universalschlichtungsstelle des Bundes ergeben sich insbesondere aus § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung<sup>7</sup> und aus § 30 VSBG. Zur Vergleichbarkeit zwischen den Berichten aller Verbraucherschlichtungsstellen und durch ähnliche inhaltliche Entsprechungen wird zur Darstellung auf die in der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verwendeten Ablehnungskategorien aus § 14 Absatz 1 und 2 VSBG zurückgegriffen.

<sup>6</sup> Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder VSBG

<sup>7</sup> Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beilehung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, im Folgenden: Universalschlichtungsstellenverordnung oder UnivSchlichtV.



Im Berichtsjahr wurden von den 3.344 abschließend bearbeiteten Anträgen **insgesamt 829 Anträge abgelehnt**. Diese verteilen sich wie folgt:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	<b>481</b>
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG)	<b>1</b>
Der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG)	---
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 3 lit. a) – c) VSBG erfasst) (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG)	<b>32</b>
b) Die Streitigkeit ist bereits beigelegt <sup>8</sup> (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. b) VSBG)	<b>292</b>
Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG)	---
Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)	<b>4</b>
Der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR oder überschreitet 50.000,00 EUR (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG)	<b>19</b>
Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. a) oder b) erfasst) (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG)	---

<sup>8</sup> Hierunter erfasst wurden beispielsweise Verfahren, bei denen die Antragsteller\*innen vor Bekanntgabe an die unternehmerische Seite mitteilten, dass sich ihr Anliegen erledigt habe.





### 3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Insgesamt blieben **2.039** der abschließend bearbeiteten Verfahren (61 %) **ergebnislos** im Sinne des § 21 Absatz 2 VSBG. Davon hat sich der oder die Antragsgegner\*in in **1.736 Verfahren** nicht beteiligt (§ 15 Absatz 2 VSBG). Darunter werden sowohl Verfahren erfasst, in welchen der oder die Antragsgegner\*in ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, als auch die Verfahren, in welchen sich der oder die Antragsgegner\*in auch auf Nachfrage der Universalschlichtungsstelle des Bundes hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt hat. Hierbei hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes jedoch zudem die Vorschrift aus § 30 Absatz 6 VSBG zu beachten, wonach auch das Schweigen an die Rechtsfolge einer Teilnahme geknüpft sein kann.

Weitere **284 Anträge** wurden durch den oder die Antragsteller\*in zurückgezogen oder es erfolgte keine Antwort mehr (§ 15 Absatz 1 VSBG). Die **restlichen 19** ergebnislosen Verfahren entsprechen der Zahl der erfolglosen Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne.<sup>9</sup>

Die **Einigungsquote** belief sich auf **18,9 %**. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (3.344) abzüglich der abgelehnten Anträge (829) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (476).

### 4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2020 bereits **abgeschlossenen 3.344 Verfahren** betrug **durchschnittlich 26,5 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch

- Verfahren, in denen es zum Anerkenntnis oder zur Erfüllung durch die Antragsgegnerin beziehungsweise den Antragsgegner kam,
- alle auf Wunsch der Parteien vorzeitig beendeten Verfahren,
- die Bearbeitung aller abgelehnten Anträge, sowie
- Aussetzungszeiträume.

<sup>9</sup> Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne sind jene, bei denen eine unternehmensseitige Teilnahmeerklärung vorlag oder nach § 30 Absatz 6 VSBG fingiert wurde.



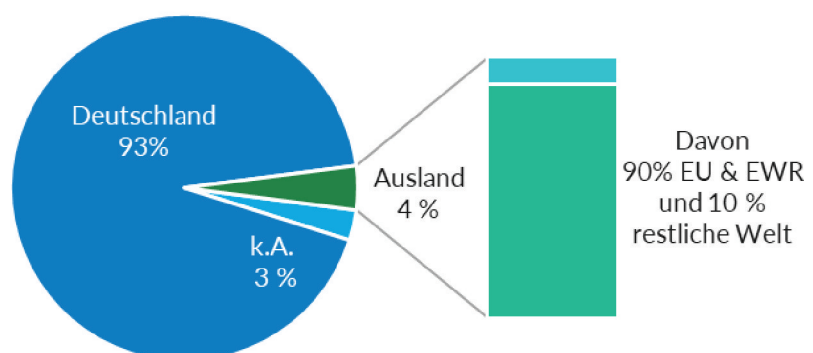
Die **durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne<sup>10</sup>** betrug **41,5 Tage**. Diese errechnet sich aus dem Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, beziehungsweise des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung. Sofern sich die Parteien im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens einigten, ohne dass ein Schlichtungsvorschlag zu erstellen war (§ 20 Absatz 2 2. Var. VSBG) und kein Datum einer vollständigen Beschwerdeakte vorlag, wurde in diesen Verfahren als Beginn des Bemessungszeitraums (ersatzweise) das Datum der Bekanntgabe an den oder die Antragsgegner\*in gewählt.

## 5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

3.361 Antragsteller\*innen hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 133 Antragsteller\*innen hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **3,68 % aller 3.611 Anträge**). Mit 37,6 % bildeten Antragsteller\*innen mit Wohnsitz in Österreich mit Abstand den größten Anteil grenzüberschreitender Sachverhalte. Die zahlenmäßig zweitgrößte Gruppe der Antragsteller\*innen haben bei der Einreichung des Antrags Frankreich als Wohnsitz angegeben (18 %).

Auch Antragsteller\*innen mit Wohnsitz in der Schweiz (10) sowie in Kolumbien, Russland, Ruanda, Thailand und der Ukraine (jeweils 1) wendeten sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die für diese 15 Anträge jedoch nicht zuständig war.

Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort der Antragsteller\*innen



Der Wohnsitz von weiteren 102 Antragsteller\*innen blieb unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragsteller\*innen nicht weiterverfolgt, sodass keine Ergänzung der

<sup>10</sup> Vgl. Fußnote 7.



Angaben erfolgte. Von rein statistischen Nachfragen wurde seitens der Universalschlichtungsstelle des Bundes abgesehen.

Die Anträge, welche die Universalschlichtungsstelle des Bundes über die **ODR-Plattform der Europäischen Kommission** erreicht haben (16 Anträge), betrafen nur zum Teil (37,5 %) grenzübergreifende Streitigkeiten. Mehrheitlich hatten bei auf diesem Weg eingegangenen Anträgen beide Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung in Deutschland.

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

Im Jahr 2020 beeinflusste auch bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes das Corona-Virus das Tagesgeschäft. Die Bearbeitung der Anträge konnte durch überwiegende Telearbeit ununterbrochen fortgeführt werden und die Mitarbeiter\*innen der Schlichtungsstelle waren für die Parteien das ganze Jahr über wie gewohnt erreichbar.

Im Vergleich zur Zeit bevor die Universalschlichtungsstelle des Bundes eingerichtet wurde, hat sich jedoch der Antragszugang bei der Schlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V. (Träger der Universalschlichtungsstelle des Bundes) um 76,5 % erhöht (2019 gingen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle<sup>11</sup> 2.046 Anträge ein). Dies lässt sich jedoch nicht ausschließlich auf Pandemie-bedingte Problemstellungen zurückführen: Es lässt nur circa jeder fünfte Antrag auf einen solchen Zusammenhang schließen. Auch der Anteil der Streitgegenstandskategorie Dienstleistungen im Freizeitbereich, darin enthalten Pauschalreisen oder Kulturveranstaltungen, die als besonders stark betroffen zu erwarten gewesen wären, stieg um lediglich 11 % im Vergleich zum Vorjahr. Für die signifikante Erhöhung der Antragszahlen kann daher auch die Vermutung sprechen, dass Verbraucher\*innen im Lockdown mehr Zeit hatten, sich über die Verbraucherschlichtung zu informieren und diese zu nutzen, möglicherweise angetrieben von wirtschaftlichen Sorgen. Somit ist die Pandemie nicht der einzige Grund für den Zulauf zur Schlichtungsstelle, weist jedoch einige krisenbedingte Problemstellungen auf, die an dieser Stelle erwähnt werden können.

---

<sup>11</sup> Gemeint ist die ebenfalls beim Zentrum für Schlichtung e.V. angesiedelte Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, die 2016 eingerichtet wurde.



Die Maßnahmen zur Eindämmung des Virus zeigten sich auch deutlich im Bereich des Konsums – viele Warenkäufe mussten im Berichtsjahr über das Internet abgewickelt werden und viele Dienstleistungen mussten abgesagt werden. 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 nicht vorhergesehen werden.

Dabei können einige „Corona-spezifische“ Verbraucherstreitigkeiten genannt werden, wie beispielsweise die Häufung von Reiseabsagen und die daraus resultierenden Verzögerungen von Rückerstattungen. Nicht immer war die Universalschlichtungsstelle des Bundes hier zuständig, wenn zum Beispiel die Streitigkeit in den vorrangigen Zuständigkeitsbereich der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. fiel. Aber auch in einem nachgelagerten Zusammenhang mit Reisen- und Veranstaltungsabsagen zeigten sich einige Streitigkeiten, beispielsweise der folglich nicht mehr benötigte Flughafenparkplatz, die Hotelreservierung oder den Mietwagen. Durch das breite Zuständigkeitsfeld der Universalschlichtungsstelle des Bundes trafen auch entsprechend verschiedenartige Anträge ein: von Fitnessstudio-Kund\*innen, die mit den Ersatzangeboten nicht zufrieden waren, von Streamingdienstnutzer\*innen, 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 Sprachkursteilnehmer\*innen, die durch das Online-Ersatzangebot nicht bereit waren, den üblichen Preis zu zahlen.

Dabei handelt es sich jedoch nicht um Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren (§ 34 Abs. 3 VSBG), sondern um Problemstellungen, die nur vor dem Hintergrund der Pandemie-Bekämpfung und damit größtenteils unverschuldet auftraten, wie beispielsweise auch Lieferverzögerungen oder erschwelter Umtausch durch den temporär geschlossenen stationären Einzelhandel. Auch die Unternehmen sahen sich in dieser Zeit mit wirtschaftlichen Abwägungen konfrontiert, so dass die freiwillige Teilnahmebereitschaft, die aber Voraussetzung für ein vollständiges Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist, immer noch vielfach eine Hürde darstellt. (vgl. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren, Teil I. 3. in diesem Bericht).



### **III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher\*innen und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat**

Wie auch schon aus den Erfahrungen der Arbeit der ebenfalls beim Zentrum für Schlichtung e.V. angesiedelten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bekannt, kann nicht von einer generellen Empfehlung zur Vermeidung von Streitigkeiten berichtet werden. Die Anträge sind so unterschiedlich gelagert, dass sich keine Erkenntnisse daraus ergeben, die auf einen Großteil der Streitigkeiten zutreffen würden. Insgesamt war durch die Pandemie-Situation im Jahr 2020 besonders gegenseitiges Verständnis, Geduld und klare Kommunikation gefordert.

### **IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

Auch zu diesem Punkt gilt es nur zu betonen, dass sich bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes die einzelnen Anträge stark voneinander unterscheiden, die Beilegung der Streitigkeiten dementsprechend von ebenso verschiedenartigen Hürden geprägt ist und sich kein strukturell bedingtes Hindernis ausmachen lässt. Aufgrund des Corona-Kontextes konnten im Berichtsjahr teilweise Ängste auf beiden Seiten beobachtet werden, was vereinzelt zu einer Verhärtung der Fronten führte.

### **V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

**Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen:** Der Erfahrungsaustausch der europäischen „Auffang“-Schlichtungsstellen wurde am 9. November 2020 online ausgetragen.



Teilgenommen haben die Verbraucherschlichtungsstellen Belgiens, Luxemburgs und Österreichs, die ähnliche Aufgaben wie die Universalschlichtungsstelle des Bundes in ihren Ländern wahrnehmen. Der Austausch war in diesem Jahr, gerade durch die Herausforderungen der Pandemie von großem Interesse für alle Teilnehmer\*innen. So hatte die Krise beispielsweise durch Gesetzesänderungen Auswirkungen auf das im Streitfall anzuwendende Recht im jeweiligen Land. Die Schlichtungsstellen selbst stellt die Pandemie vor zahlreiche organisatorische Fragen, etwa in Bezug auf hohe Antragszahlen, Home-Office und die verlässliche Abwicklung des Tagesgeschäfts.

**Travel-Net:** Weiterhin nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes an den digitalen Treffen des europäischen Netzwerks der Reise-Schlichtungsstellen Travel-Net teil. Die Videokonferenzen fanden zwischen April, Mai, Juni und September insgesamt sechsmal in Groß- und Kleingruppen statt.

Zwar gibt es durch den Anschluss einiger Reisevermittler\*innen bzw. -veranstalter\*innen über eine Mitgliedschaft bei der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle. Dennoch bleibt die Universalschlichtungsstelle des Bundes weiterhin für den nicht unbeachtlichen Teil der nicht bei der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. angeschlossenen Reise(vermittlung)branche die zuständige „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstelle. Die Teilnahmen an den Treffen erwiesen sich insofern sowohl bezüglich der Behandlung reisespezifischer Problemstellungen als auch generell in Hinblick auf den Betrieb einer Schlichtungsstelle in Pandemiezeiten als überaus wertvoll.

**OS-Kontaktstelle:** Mit der deutschen Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung fand ebenfalls regelmäßiger Austausch zu grenzübergreifenden Verbraucherstreitigkeiten und zur Plattform der Europäischen Kommission statt. Unter anderem wurden auf einander abgestimmte Beiträge zu einer Artikel-Reihe zum Thema Schlichtung veröffentlicht.

**Austausch und Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen und Verbänden innerhalb Deutschlands:** Auch wenn die ADR-Richtlinie und § 38 VSBG die Wichtigkeit gerade eines grenzübergreifenden Austauschs betonen, sind auch Treffen und die Zusammenarbeit mit anderen deutschen Verbraucherschlichtungsstellen unerlässlich. Dies gewährleistet zum einen



eine einheitliche Auslegung des VSBG. Zum anderen kann bei mitunter komplizierten Zuständigkeitsfragen eine rasche Klärung herbeigeführt und die Antragsteller\*innen effektiv, abschließend und schnell an die richtige Verbraucherschlichtungsstelle gelotst werden.

Hierzu nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch 2020 an verschiedenen (Verbraucher-)Schlichtungstreffen teil, die teils sektorenspezifisch, teils sektorenübergreifend organisiert waren und ab März 2020 online stattfanden. Als Beispiele zu nennen sind dabei die Eröffnungsveranstaltung der Universalschlichtungsstelle des Bundes am 7. Januar 2020, die Jubiläumsfeier der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. am 22. Januar 2020, Treffen mit der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft und dem Versicherungsombudsmann e.V. sowie aller Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz im Februar 2020 und der Web-Erfahrungsaustausch auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz am 17. November und 15. Dezember 2020 zur Mediation in Pandemie-Zeiten.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist über die Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen hinaus bemüht, außergerichtliche Streitbeilegung bekannter und zugänglicher zu machen. So fand auch im Berichtsjahr 2020 Austausch und Kooperationsaktionen mit Sozial-, Verbraucher- und Unternehmensverbänden sowie Hochschulen und Universitäten statt.



## **Redaktion**

Svenja Roth, Pressereferentin  
Felix Braun, Vorstand

## **V. i. S. d. P.**

Felix Braun, Vorstand

## **Bildrechte**

Das Foto auf der ersten Seite wurde freundlicherweise von der Stadt Kehl zur Verfügung gestellt.

## **Kontakt**

Universalschlichtungsstelle des Bundes  
Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Telefax 07851 / 795 79 41  
E-Mail [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)

## **Impressum**

Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8  
77694 Kehl am Rhein  
Telefon 07851 / 795 79 40  
Telefax 07851 / 795 79 41  
Vereinsregisternummer beim Amtsgericht Freiburg im Breisgau VR 701506  
Vorstand gemäß § 26 BGB Felix Braun