



Bundesamt  
für Justiz



# Verbraucher- schlichtungs- bericht 2022

Das Bundesamt für Justiz



# Impressum

## Herausgeber:

Bundesamt für Justiz

Referat VIII 4 (Musterfeststellungsklagenregister; Listen qualifizierter Einrichtungen und Wirtschaftsverbände; Verbraucherstreitbeilegung; Pauschalreiserichtlinie)

53094 Bonn

Deutschland

## Stand:

8. Juli 2022

## Gestaltung:

Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Veranstaltungsmanagement

Telefon: +49 228 410-40

Telefax: +49 228 410-5050

E-Mail: [pressestelle@bfj.bund.de](mailto:pressestelle@bfj.bund.de)

Internet: [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)

## Bildnachweis:

Titel: Natalia Merzlyakova / Fotolia

# Verbraucherschlichtungsbericht 2022

Bericht über alternative Streitbeilegung gemäß Artikel 20 Absatz 6 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und § 35 des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)

## Vorwort

Am 9. Juli 2018 hat das Bundesamt für Justiz den ersten Verbraucherschlichtungsbericht veröffentlicht. Seitdem hat sich die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland weiter etabliert; das Angebot an Verbraucherschlichtungsstellen wurde stetig erweitert. Mittlerweile gibt es in Deutschland 28 anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen, die ein breites Spektrum von Branchen abdecken.



Zum 1. Januar 2020 wurde außerdem die Universalschlichtungsstelle des Bundes errichtet. Diese dient zum einen als Auffangschlichtungsstelle für alle Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen, für die keine branchenspezifischen Schlichtungsstellen zur Verfügung stehen. Zum anderen übernimmt sie eine Lotsenfunktion, indem sie im Falle ihrer Unzuständigkeit der antragstellenden Person mitteilt, an welche Verbraucherschlichtungsstelle diese sich stattdessen wenden kann. Damit leistet die Universalschlichtungsstelle des Bundes einen wertvollen Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland.

Das Interesse an Verbraucherschlichtung ist seitens der Verbraucherinnen und Verbraucher in den letzten Jahren gewachsen. Dies zeigt sich nicht zuletzt an dem teils erheblichen Anstieg an Anträgen, den insbesondere die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz und die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., aber auch andere Verbraucherschlichtungsstellen verzeichnet haben.

Vor allem in Zeiten der Corona-Pandemie hat sich die Verbraucherschlichtung als wichtiges und hilfreiches Mittel der außergerichtlichen Konfliktlösung erwiesen. Die Verbraucherschlichtungsstellen erreichten kurz nach Ausbruch des Coronavirus SARS-CoV-2 in Deutschland eine Rekordzahl an Schlichtungsanträgen – eine Herausforderung, gerade in Zeiten von Homeoffice und krankheitsbedingten Personalausfällen! Doch auch diese Herausforderung haben die Verbraucherschlichtungsstellen gemeistert und konnten in vielen Fällen eine sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Unternehmen zufriedenstellende Lösung finden.

Ich freue mich deshalb, Ihnen den nachfolgenden Verbraucherschlichtungsbericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet und die Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbrauchersachen in den vergangenen vier Jahren vorstellen zu können.

*Veronika Keller-Engels*

*Präsidentin des Bundesamts für Justiz*

# Inhaltsübersicht

<b>A. Einführung</b>	7
<b>B. Die Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung in Deutschland seit dem 9. Juli 2018</b>	9
<b>I. Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes</b>	9
1. Universalschlichtungsstelle des Bundes	9
2. Aufgaben der deutschen Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung	10
3. Weitere Änderungen	11
<b>II. Neuerungen durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes</b>	13
1. Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes	13
2. Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes	14
3. Erheblicher Anstieg der Anträge	15
4. Leichte Verbesserung der Teilnahmebereitschaft der Unternehmen	16
5. Leichte Kostenminderungen zugunsten der Unternehmen in der Praxis	17
6. Ergebnisse des Forschungsvorhabens zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes	19
<b>III. Beratungsstelle für alternative Streitbeilegung und Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung</b>	20
1. Erweiterung der Zuständigkeit auf nationale Sachverhalte	22
2. OS-Kontaktstelle	23
3. AS-Beratungsstelle	25
<b>C. Tätigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen</b>	27
<b>I. Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (§ 6 Absatz 1 Nummer 1 VSBIInfoV)</b>	27
1. Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland	27

2.	Vorstellung der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen	30
3.	Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen	59
4.	Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen	74
<b>II. Statistische Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse (§ 6 Absatz 1 Nummer 2 VSBIInfoV)</b>		79
1.	Hindernisse bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten	79
2.	Empfehlungen zur Beseitigung der Hindernisse	82
<b>III. Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge (§ 6 Absatz 1 Nummer 3 VSBIInfoV)</b>		85
1.	Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung	85
2.	Ergebnisse des Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten nach §§ 36, 37 VSBG	86
3.	Auswirkungen der Corona-Pandemie	91
4.	Verbesserungsvorschläge	93
<b>D. Resümee und Ausblick</b>		96
<b>E. Anhang</b>		99
I. Anlagenverzeichnis		99
II. Anlagen		100

## A. Einführung

Das Bundesamt für Justiz ist in seiner Funktion als Zentrale Anlaufstelle gemäß § 35 Absatz 1 VSBG für die Veröffentlichung des Verbraucherschlichtungsberichts alle vier Jahre sowie für dessen Übermittlung an die Europäische Kommission zuständig.

Grundlage für diesen Bericht sind die Tätigkeitsberichte (§ 34 Absatz 1 VSBG) und die Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen (§ 34 Absatz 2 VSBG).

Für den vorliegenden Verbraucherschlichtungsbericht hat das Bundesamt für Justiz die Tätigkeits- und Evaluationsberichte von jeweils 27 Verbraucherschlichtungsstellen für die Jahre 2018 und 2019 und von jeweils 28 Verbraucherschlichtungsstellen für die Jahre 2020 und 2021 – sowohl hinsichtlich der darin enthaltenen Darstellungen und Schlussfolgerungen als auch hinsichtlich des Zahlenmaterials – umfassend ausgewertet. Zu diesem Zweck wurden die in den Berichten enthaltenen statistischen Angaben, u. a. über Antragsgänge, Ablehnungen, Einigungsbereitschaft und grenzübergreifende Streitigkeiten, für alle Schlichtungsstellen aufgeschlüsselt, unter Anwendung einer gemeinsamen Bezugsgröße tabellarisch erfasst und darauf basierend umfangreiche Grafiken erstellt. Dargestellt werden zum Beispiel die Entwicklung der Antragsgänge und die prozentuale Verteilung der einzelnen Ablehnungsgründe auf die Gesamtzahl der Ablehnungen für jede einzelne Schlichtungsstelle. Die durch diese umfassende Auswertung gewonnenen Erkenntnisse sind zu Gesamtzahlen zusammengeführt und die hieraus abzulesende Gesamtentwicklung dargestellt.

Durch diese systematische Vorgehensweise können für den Betrachtungszeitraum seit Veröffentlichung des ersten Verbraucherschlichtungsberichts am 9. Juli 2018 Entwicklungen dargestellt werden. Allerdings sind hierbei die besonderen Umstände der Corona-Pandemie zu berücksichtigen, die unter anderem zu einem ungewöhnlich rasanten Anstieg der Antragsgänge geführt haben.

Der Verbraucherschlichtungsbericht gliedert sich unter Berücksichtigung der Anforderungen aus § 35 VSBG und § 6 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSBIInfoV) wie folgt:

Im ersten Teil dieses Berichts (Abschnitt B.) wird zunächst die Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung in Deutschland dargestellt. Danach folgen in Abschnitt C. die Informationen nach § 35 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 6 Absatz 1 VSBIInfoV. Diese beinhalten eine Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (§ 35 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 6 Absatz 1 Nummer 1 VSBIInfoV), ferner Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Emp-

fehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse (§ 35 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 6 Absatz 1 Nummer 2 VSBIInfoV) sowie zuletzt eine Darstellung der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem VSBG einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge (§ 35 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 6 Absatz 1 Nummer 3 VSBIInfoV).

Den Abschluss bilden das Resümee und der Ausblick in Abschnitt D.



## **B. Die Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung in Deutschland seit dem 9. Juli 2018**

### **I. Änderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes**

Seit Inkrafttreten des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) am 1. April 2016 wurden in Deutschland bereits 29 Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, eingerichtet oder beauftragt. Die Anzahl der Streitbeilegungsverfahren ist im Verlauf der letzten sechs Jahre stetig gestiegen. Die ersten Erfahrungen mit der Anwendung des VSBG haben gezeigt, dass in einzelnen Punkten Nachbesserungsbedarf besteht.<sup>1</sup> Der Gesetzgeber hat daher im Jahr 2019 ein Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze verabschiedet, das im Wesentlichen am 1. Januar 2020 in Kraft getreten ist.<sup>2</sup>

#### **1. Universalschlichtungsstelle des Bundes**

Nach der bis zum 31. Dezember 2019 gültigen Fassung des § 29 VSBG waren grundsätzlich die Länder dafür zuständig, ergänzende Verbraucherschlichtungsstellen (sogenannte Universalschlichtungsstellen) einzurichten, um ein flächendeckendes Schlichtungsangebot in Deutschland zu gewährleisten. Sie konnten von der Einrichtung entsprechender Universalschlichtungsstellen absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot bestand (vgl. § 29 Absatz 2 Satz 1 VSBG a. F.).

Mit dem Inkrafttreten des VSBG übernahm die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V.“ in Kehl ab dem 1. April 2016 die Funktion einer vom Bundesamt für Justiz anerkannten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 4 Absatz 2 VSBG. Hierdurch wurde auf der Grundlage von § 43 Absatz 1 VSBG eine flächendeckende Verbraucherschlichtung in Deutschland gewährleistet, so dass die Länder von der Einrichtung von ergänzenden Schlichtungsstellen absahen. Die finanzielle Förderung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. durch den Bund lief jedoch am 31. Dezember 2019 aus. Mit Auslaufen der Förderung und der Ungewissheit, ob künftig weiterhin ein flächendeckendes Schlichtungsangebot gewährleistet wäre, wären die Länder daher gegebenenfalls zur Einrichtung von Universalschlichtungsstellen verpflichtet gewesen.

In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass für die Aufgabe der Universalschlichtungsstelle eine bundeseinheitliche zentrale Stelle am besten geeignet ist.

---

<sup>1</sup> BT-Drs. 19/10348, S. 1 ff.

<sup>2</sup> BGBl. I 2019 S. 1942.

Die Zuständigkeit der Länder für die Einrichtung von Universalschlichtungsstellen wurde ursprünglich damit begründet, dass eine gewisse Ortsnähe erforderlich sei.<sup>3</sup> Die Erfahrungen der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl haben jedoch gezeigt, dass die Ortsnähe für Verbraucherinnen und Verbraucher und Unternehmen nur eine untergeordnete Rolle spielt, da die Kommunikation mit der Schlichtungsstelle überwiegend per E-Mail oder über das Online-Portal der Schlichtungsstelle erfolgt.<sup>4</sup>

Vor diesem Hintergrund wurde die ursprünglich den Ländern zugewiesene Aufgabe der ergänzenden Verbraucherschlichtung (Universalschlichtung) zum 1. Januar 2020 auf den Bund übertragen. Durch eine bundesweit zuständige Stelle soll insbesondere die Übersichtlichkeit über die verschiedenen Schlichtungsstellen gewahrt werden. Die Errichtung von 16 Universalschlichtungsstellen der Länder ab dem Jahr 2020 hätte die Unübersichtlichkeit vergrößert und die Ermittlung der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle erschwert. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes übernimmt nunmehr die Rolle einer ergänzenden zentralen Auffangschlichtungsstelle, die immer dann zuständig ist, wenn es für eine Verbraucherstreitigkeit keine branchenspezifische private oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle gibt.<sup>5</sup>

Die Einführung der zivilprozessualen Musterfeststellungsklage im 6. Buch der Zivilprozessordnung (ZPO) zum 1. November 2018 erforderte zudem weitere Ergänzungen im Bereich der Verbraucherschlichtung. Die zur Eintragung in das Musterfeststellungsklagenregister angemeldeten Verbraucherinnen und Verbraucher müssen im Anschluss an eine erfolgreiche und rechtskräftig abgeschlossene Musterfeststellungsklage ihren Anspruch noch der Höhe nach bestimmen und, wenn sie sich nicht mit der Unternehmerin beziehungsweise dem Unternehmer einigen, den Anspruch gegebenenfalls individuell durchsetzen. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern in Konfliktfällen eine kostengünstige und schnelle Alternative zum Klageweg zu bieten, wurde die sachliche Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes auf alle Streitigkeiten im Nachgang zu einer Musterfeststellungsklage erweitert (§ 30 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

## 2. Aufgaben der deutschen Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung

Als deutsche Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Kontaktstelle) hat das Bundesamt für Justiz die Verbraucherinnen und Verbraucher und Unternehmen bei der Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) eingereicht werden, zu unterstützen. Das Bundesamt für Justiz nimmt die Aufgabe der OS-Kontaktstelle jedoch nicht selbst wahr. Vielmehr hat es von seiner Ermächtigung nach § 40 Absatz 2 Satz 1 VSBG Gebrauch gemacht, eine geeignete Stelle mit der Wahrnehmung

---

<sup>3</sup> BR-Drs. 258/15, S. 83.

<sup>4</sup> vgl. BT-Drs. 19/10348, S. 17 f.

<sup>5</sup> Nähere Informationen hierzu unter B.II.

dieser Aufgaben zu beleihen. Seit dem 1. April 2016 ist die Aufgabe der OS-Kontaktstelle auf das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) als Teil des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) mit Sitz in Kehl übertragen.<sup>6</sup>

Die OS-Plattform steht sowohl bei nationalen als auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten aus Online-Verbraucherverträgen zur Verfügung. In der Praxis wird die OS-Plattform jedoch in großem Umfang für nationale Beschwerden genutzt. Im ersten Jahr des Betriebs der OS-Plattform im Jahr 2016 war nur ca. ein Drittel der über die Plattform eingereichten Beschwerden auf Probleme grenzübergreifenden Charakters zurückzuführen.<sup>7</sup> Im Jahr 2020 waren 50 Prozent der auf der OS-Plattform eingereichten Beschwerden grenzübergreifender Natur.<sup>8</sup>

In der Europäischen Union niedergelassene Unternehmen sind gemäß Artikel 14 der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (sogenannte ODR-Verordnung)<sup>9</sup> dazu verpflichtet, Verbraucherinnen und Verbraucher über die OS-Plattform zu informieren. Diese Informationspflicht besteht sowohl bei grenzüberschreitenden als auch bei nationalen Streitigkeiten aus Online-Verbraucherverträgen. Nach der bis zum 31. Dezember 2019 geltenden Fassung des VSBG konnte die deutsche OS-Kontaktstelle jedoch nur in grenzübergreifenden Streitigkeiten beraten. Waren beide Parteien in Deutschland ansässig, wurden sie bislang an die Verbrauchersentralen verwiesen, die aber keine Zugriffs- und Informationspflichten auf der OS-Plattform haben.

Durch die Novelle des VSBG wurde der Aufgabenbereich der deutschen OS-Kontaktstelle daher erweitert. Auch bei Beschwerden, die rein nationale Fälle betreffen und die von Verbraucherinnen und Verbrauchern über die europäische OS-Plattform eingereicht werden, kann die OS-Kontaktstelle nunmehr Verbraucherinnen und Verbraucher beraten, insbesondere zur Funktionsweise der OS-Plattform sowie zu anderweitigen Rechtsschutzmöglichkeiten.

### 3. Weitere Änderungen

Während der Rechtshängigkeit einer Musterfeststellungsklage, zu welcher die Verbraucherin beziehungsweise der Verbraucher sich angemeldet hat, soll die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens über denselben streitigen Anspruch ebenso wie eine Klage ausgeschlossen sein. Dementsprechend wurden die Ablehnungsgründe in § 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG um einen weiteren zwingenden Ablehnungsgrund ergänzt. Danach ist die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abzulehnen, wenn

<sup>6</sup> Nähere Informationen unter B.III.

<sup>7</sup> vgl. S. 7 des Berichts der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der OS-Plattform vom 13. Dezember 2017, abrufbar unter <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0744&from=PT>, letzter Aufruf: 22. April 2022.

<sup>8</sup> vgl. Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der OS-Plattform aus dem Dezember 2021, abrufbar unter <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/just-2021-07677-00-00-de-tra-00.pdf>, letzter Aufruf: 26. April 2022.

<sup>9</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten).

sich die Verbraucherin beziehungsweise der Verbraucher mit ihrem beziehungsweise seinem streitigen Anspruch zur Eintragung in das Klageregister angemeldet hat und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist.

Schließlich wurden einige redaktionelle sowie inhaltliche Änderungen des VSBG vorgenommen.

So wurde in § 3 Satz 2 VSBG klargestellt, dass auch dann, wenn der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem Unternehmen oder mehreren Unternehmen finanziert wird, für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ein vom Haushalt des Trägers getrennter, zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen muss.

Durch § 4 Absatz 1a Nummer 4 VSBG wurde klargestellt, dass nicht nur eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, sondern jede Verbraucherschlichtungsstelle (mit Ausnahme der Universalschlichtungsstelle des Bundes) ihre örtliche Zuständigkeit beschränken kann.

Nach § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 Alternative 2 VSBG kann die Verfahrensordnung bei Rechtshängigkeit der Streitigkeit bei einem Gericht vorsehen, dass die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt wird. Ist die Streitigkeit nur anhängig, soll die Verbraucherschlichtungsstelle das Streitbeilegungsverfahren durchführen können, um zu verhindern, dass dieses durch taktische Klageerhebung vom Unternehmen blockiert wird.

Durch die Änderung von § 26 Absatz 1 Alternative 2 VSBG wurde klargestellt, dass auch unter der Voraussetzung, dass die Verbraucherschlichtungsstelle bei ihrer Tätigkeit systematisch gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre eigene Verfahrensordnung verstößt, bei entsprechendem Anlass für eine Mängelbeanstandung durch das Bundesamt für Justiz als zuständige Behörde ein gestuftes Widerrufsverfahren gegen die Schlichtungsstelle einzuleiten ist, an dessen Ende der Widerruf der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle stehen kann. Eine Überprüfung oder Beanstandung einzelner Schlichtungsverfahren oder eines Schlichtungsvorschlags findet hingegen nicht statt.<sup>10</sup>

Des Weiteren wurde § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) um einen weiteren Absatz ergänzt, wonach Schlichtungsstellen nach § 214 Absatz 1 VVG verpflichtet sind, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) über Geschäftspraktiken eines Unternehmens zu unterrichten, die ihr bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekannt geworden sind und die die Interessen einer Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern erheblich beeinträchtigen können. Eine entsprechende Unterrichtungspflicht existierte vor der Gesetzesnovelle bereits für Schlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) gemäß § 23 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Da der BaFin auch die Aufsicht über private Versicherungsunternehmen obliegt, wurde die Informationspflicht aus Zweckmäßigkeitsgründen auf im Versicherungsbereich tätige Schlichtungsstellen erweitert.

---

<sup>10</sup> BT-Drs. 19/10348 S. 35.

## II. Neuerungen durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes

### 1. Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Die Mitgliedstaaten der Europäischen Union haben nach Artikel 5 Absatz 1 der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (sogenannte ADR-Richtlinie)<sup>11</sup> dafür zu sorgen, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern für jede unter die Richtlinie fallende Streitigkeit mit einem in dem jeweiligen Mitgliedstaat niedergelassenen Unternehmen eine Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung steht, welche die Anforderungen dieser Richtlinie erfüllt. Nach Artikel 5 Absatz 3 der ADR-Richtlinie können die Mitgliedstaaten ihre Pflicht zur Gewährleistung eines flächendeckenden Schlichtungsangebots durch die Einrichtung einer ergänzenden Verbraucherschlichtungsstelle erfüllen, welche unter Berücksichtigung des vorhandenen Schlichtungsangebots für alle verbleibenden Streitigkeiten zuständig ist.

Zur Gewährleistung eines flächendeckenden Schlichtungsangebotes hat der deutsche Gesetzgeber im VSBG Regelungen zur Einrichtung einer sogenannten Universalschlichtungsstelle getroffen. Wie bereits unter B.I.1. angeführt, sah die ursprüngliche Konzeption gemäß § 29 Absatz 1 VSBG a. F. vor, dass die Länder die Universalschlichtungsstellen einrichten. Die Länder konnten davon gemäß § 29 Absatz 2 Satz 1 VSBG a. F. absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot bestand. Am 1. April 2016, an dem das VSBG<sup>12</sup> im Wesentlichen in Kraft trat, übernahm die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V.“ in Kehl die Funktion einer vom Bundesamt für Justiz anerkannten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 4 Absatz 2 VSBG, indem sie eine flächendeckende Verbraucherschlichtung in Deutschland anbot. Die finanzielle Förderung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. durch den Bund gemäß § 43 Absatz 1 VSBG lief jedoch am 31. Dezember 2019 aus. Daher war eine Neuordnung der Verbraucherschlichtung in Deutschland notwendig.

Vor diesem Hintergrund wurde mit dem Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung vom 30. November 2019<sup>13</sup> die Zuständigkeit für die Errichtung einer Universalschlichtungsstelle auf den Bund übertragen. Danach errichtet der Bund gemäß § 29 Absatz 1 VSBG in der nun geltenden Fassung eine ergänzende Verbraucherschlichtungsstelle (Universalschlichtungsstelle des Bundes). Dies hat der Bund im Wege der Beleihung des Zentrums für Schlichtung e. V. gemäß § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG nach einer europaweiten öffentlichen

<sup>11</sup> Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten).

<sup>12</sup> BGBl. I 2016, S. 254.

<sup>13</sup> Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung und zur Änderung weiterer Gesetze vom 30. November 2019, BGBl. I 2019, S. 1942.



Ausschreibung mit Wirkung vom 1. Januar 2020 getan. Die Beleihung erfolgte durch das Bundesamt für Justiz, dem gemäß § 29 Absatz 3 VSBG auch die Rechts- und Fachaufsicht obliegt.

## 2. Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist grundsätzlich für Streitigkeiten aus oder über das Bestehen von Verbraucherverträgen nach § 310 Absatz 3 BGB zuständig; ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten (§ 30 Absatz 1 Satz 1, Satz 2 Variante 1 VSBG). Auch nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und die Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen werden gemäß § 30 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG nicht erfasst.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes fungiert als Auffangschlichtungsstelle, das heißt, sie ist nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine andere aufgrund einer Rechtsvorschrift anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle gibt (§ 30 Absatz 1 Satz 2 Variante 2 VSBG). Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist auch dann nicht sachlich zuständig, wenn die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle greift, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat (§ 30 Absatz 1 Satz 2 Variante 3 VSBG), d.h., dass branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen vorrangig zuständig sind.

Um die Verbraucherinnen und Verbraucher von den teilweise in der Praxis bestehenden schwierigen Zuständigkeitsprüfungen zu entlasten, nimmt die Universalschlichtungsstelle des Bundes zudem eine Lotsenfunktion wahr: Sie hat im Falle ihrer Unzuständigkeit der antragstellenden Person mit der Ablehnungsentscheidung eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mitzuteilen, an die sie sich wenden kann (§ 30 Absatz 4 VSBG).<sup>14</sup>

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes hat schließlich gemäß § 30 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 VSBG die Zuständigkeit für Streitigkeiten, zu welchen in einem rechtskräftigen Urteil über eine Musterfeststellungsklage oder in einem Vergleich bindende Feststellungen getroffen wurden und zu denen die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse des Verbrauchers oder der Verbraucherin zum Klageregister angemeldet waren, inne. In diesem Fall setzt die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle keinen Verbrauchervertrag voraus. Auch delikts- oder bereicherungsrechtliche Ansprüche können Gegenstand einer solchen Schlichtung sein.<sup>15</sup> Anträge im Nachgang zu einer Musterfeststellungsklage sind bislang jedoch noch nicht eingegangen. Dies liegt unter anderem daran, dass die im Jahr 2018 erhobene Musterfeststellungsklage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gegen die Volkswagen AG im Kontext des sog. Dieselskandals mit einem

---

<sup>14</sup> BT-DrS. 19/10348, S. 22.

<sup>15</sup> BT-DrS. 19/10348, S. 36.

außergerichtlichen Vergleich endete und für mögliche Konflikte bei der Vergleichsabwicklung eine ad hoc-Schlichtungsstelle gegründet wurde, bei der es sich nicht um eine nach VSBG anerkannte Schlichtungsstelle handelt.

Für das Verfahren der Universalschlichtungsstelle gilt die Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes (Universalschlichtungsstellenverordnung – UnivSchlichtV)<sup>16</sup>. Hinsichtlich der örtlichen Zuständigkeit macht die Schlichtungsstelle nach § 4 Absatz 4 VSBG in Verbindung mit § 1.3 der Verfahrensordnung des Zentrums für Schlichtung e. V. von ihrem Recht Gebrauch, ihre Zuständigkeit auf Verbraucherinnen und Verbraucher zu begrenzen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben. Außerdem werden gemäß § 30 Absatz 2 Nummer 2 VSBG nur Streitigkeiten gegen Unternehmen behandelt, die im deutschen Inland niedergelassen sind.

### 3. Erheblicher Anstieg der Anträge

Im Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 gingen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. 2.125 Anträge ein. Im folgenden Kalenderjahr vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2019 wurden 2.046 Anträge eingereicht. Im Jahr 2020, das heißt im ersten Tätigkeitsjahr der Universalschlichtungsstelle des Bundes, verzeichnete das Zentrum für Schlichtung e. V. schließlich 3.611 Anträge.

Die Zahl der eingegangenen Anträge ist somit im Jahr 2020 deutlich angestiegen: Gegenüber dem Vorjahr 2019 wurden im Jahr 2020 76 Prozent mehr Anträge gestellt. Die Zahl der im Jahr 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge übertraf zudem um 44 Prozent die Prognose des Gesetzgebers und des Beleihungsvertrags von 2.500 Anträgen.

Im Jahr 2021 ist die Anzahl der eingegangenen Anträge zwar gesunken, sie liegt aber insgesamt noch über den Antragszahlen der Tätigkeitsjahre der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. So gingen im Zeitraum vom 1. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2021 bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes 2.350 Anträge ein. Die Zahl der Anträge im zweiten Tätigkeitsjahr der Universalschlichtungsstelle des Bundes entspricht damit nahezu (zu 94 Prozent) der Prognose von 2.500 Anträgen pro Jahr.

Als Erklärungsfaktoren für den Anstieg der Anträge im Jahr 2020 kommen die Öffentlichkeitsarbeit und das große und positive Medienecho im Zuge der Eröffnung der Universalschlichtungsstelle des Bundes im Januar 2020 in Betracht sowie die ab März 2020 einsetzende Corona-Pandemie. Für einen Zusammenhang zwischen diesen Faktoren und den Antragszahlen sprechen hohe monatliche

---

<sup>16</sup> Universalschlichtungsstellenverordnung vom 16. Dezember 2019 (BGBl I S. 2817).

Eingangszahlen im Januar bzw. im Zeitraum April bis August mit monatlichen Antragszahlen zwischen 300 und 500. Dafür spricht auch, dass im Vergleich zum ersten Jahr der Universalschlichtungsstelle des Bundes und somit auch der Corona-Pandemie der Antragseingang im Jahr 2021 sehr gleichmäßig verlief. Inwieweit die Einrichtung der Universalschlichtungsstelle samt den damit einhergehenden gesetzlichen Änderungen oder die Corona-Pandemie auf die Anzahl der Anträge eingewirkt haben, lässt sich auf der Grundlage der bisher vorliegenden Daten jedoch nicht abschließend sagen.

#### 4. Leichte Verbesserung der Teilnahmebereitschaft der Unternehmen

Es wird deutlich, dass der Übergang zur Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu einer höheren Teilnahmebereitschaft der Unternehmen geführt hat.

Statt durchschnittlich 28 Prozent im Zeitraum vom 1. April 2016 bis 31. Dezember 2019, also zu Zeiten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, beteiligten sich im Zeitraum 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2020 31 Prozent der Unternehmen an Verfahren, die Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Universalschlichtungsstelle beantragt haben. In den übrigen Verfahren hat das Unternehmen entweder ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt oder sich gegenüber der Universalschlichtungsstelle des Bundes nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt. Hierbei hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes grundsätzlich die Vorschrift des § 30 Absatz 6 VSBG zu beachten, wonach von der Bereitschaft des Unternehmens auszugehen ist, wenn es diese Bereitschaft entweder auf der Webseite oder in seinen AGB erklärt hat oder die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen nach Übermittlung des Antrags ablehnt. In Absprache mit und auf Grundlage einer Auslegungshilfe des Bundesministeriums der Justiz sah die Schlichtungsstelle jedoch die Vermutung gemäß § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG im Zeitraum von Ende März bis einschließlich September 2020 wegen der Auswirkungen der Corona-Pandemie als widerlegt an.

Im zweiten Tätigkeitsjahr der Universalschlichtungsstelle hat sich die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen weiter verbessert. So lag im Zeitraum vom 1. Januar 2021 bis 31. Dezember 2021 der Anteil der Verfahren ohne Beteiligung des Unternehmens nur noch bei 62 Prozent.

Insgesamt gilt jedoch trotz einer Verbesserung der Teilnahmebereitschaft auch für die Universalschlichtungsstelle, dass die aktive Unternehmerbeteiligung die Ausnahme darstellt, während die Nichtteilnahme der Unternehmen klar dominiert. Zu den Ursachen hierfür gibt es bislang keine umfassende Tatsachengrundlage, aus der aussagekräftige Erkenntnisse gezogen werden können.

In einer Umfrage im Rahmen des Forschungsvorhabens der Wissenschaftler Dr. Naomi Creutzfeld (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) zur Funktionsweise der

Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl<sup>17</sup> nannten Unternehmen als Grund für die geringe Beteiligung, dass das Schlichtungsverfahren für Unternehmen kostenpflichtig sei. Insbesondere wurde insoweit der Umstand beanstandet, dass die Kosten allein von den Unternehmen zu tragen seien.

Das Forschungsvorhaben der AFC Public Services GmbH in Kooperation mit Herrn Prof. Dr. Wolfgang Voit (Philipps-Universität Marburg) zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG kam hingegen zu dem Ergebnis, dass die Kosten nur teilweise der Grund für die Ablehnung der Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren nach dem VSBG sind. Insbesondere im Bereich des Handels, der auch für die Universalschlichtungsstelle relevant ist, liegen demnach die Gründe für die geringe Teilnahmebereitschaft zum einen in strukturellen Unterschieden der Verbraucherschlichtungsstellen und zum anderen in der von Unternehmen verstärkt genutzten Möglichkeit der Konfliktlösung durch Kulanzleistungen.<sup>18</sup> Weitere Einzelheiten zu den Ergebnissen der Forschungsvorhaben sind unter B.II.6. und C.III.2. dargestellt.

Im Ergebnis birgt der hohe Anteil an Fällen, in denen sich die Unternehmerin oder der Unternehmer nicht an dem Verfahren beteiligt, ein hohes Frustrationsrisiko.<sup>19</sup> Eine weitere Steigerung der Teilnahmebereitschaft ist daher anzustreben.

## 5. Leichte Kostenminderungen zugunsten der Unternehmen in der Praxis

Die Leitlinien für die Gebührenregeln der Universalschlichtungsstelle des Bundes gibt § 31 VSBG vor. Danach ist von schlichtungsbereiten oder -verpflichteten Unternehmen eine Gebühr zu erheben, deren Höhe sich nach dem Streitwert oder dem tatsächlichen Aufwand richtet. Gemäß § 31 Absatz 2 VSBG entfällt die Gebühr, wenn die Streitmittlerin oder der Streitmittler die weitere Durchführung des Verfahrens ablehnt, weil die Unternehmerin oder der Unternehmer den Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt. Sie kann außerdem ermäßigt werden, wenn die Unternehmerin oder der Unternehmer außerhalb dieses Zeitraums den Anspruch sofort vollständig anerkennt. Schließlich sieht § 31 Absatz 3 VSBG vor, dass von der Verbraucherin oder dem Verbraucher nur eine Gebühr erhoben werden kann, wenn der Antrag missbräuchlich ist.

---

<sup>17</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 9, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219\\_Gutachten\\_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219_Gutachten_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?__blob=publicationFile&v=1), letzter Aufruf: 26. April 2022.

<sup>18</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 221 ff, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Einhaltung\\_der\\_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2\\_cid297?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2_cid297?__blob=publicationFile&v=2), letzter Aufruf: 3. Mai 2022.

<sup>19</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 11.

Die Vorgaben von § 31 VSBG werden in dem am 1. Januar 2020 in Kraft getretenen § 6 Absatz 1 UnivSchlichtV im Ausgangspunkt durch nach Streitwerten gestaffelte Gebühren gegen das zur Schlichtung bereite oder verpflichtete Unternehmen umgesetzt.

Im Vergleich zu der bisherigen Regelung zur Gebührenhöhe für die Universalschlichtungsstellen der Länder nach § 31 Absatz 1 Satz 2 VSBG a. F. liegt die Gebühr in den unteren Streitwertstufen niedriger. Nach § 6 Absatz 1 UnivSchlichtV hat das am Schlichtungsverfahren beteiligte Unternehmen eine Gebühr in Höhe von mindestens 40 Euro und maximal 800 Euro zu zahlen. Bereits durch die neue Gebührenhöhe wollte der Verordnungsgeber für die Unternehmen einen Anreiz schaffen, sich freiwillig an einem Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu beteiligen.<sup>20</sup>

Neu ist das gänzliche Entfallen der Gebühr gemäß § 6 Absatz 2 Satz 2 UnivSchlichtV, wenn die Unternehmerin oder der Unternehmer den Anspruch innerhalb von zwei Monaten ab dessen Geltendmachung vollständig anerkennt und die Streitmittlerin oder der Streitmittler daraufhin die weitere Durchführung des Verfahrens ablehnt. Erkennt die Unternehmerin oder der Unternehmer außerhalb dieser Frist den Anspruch sofort vollständig an, ermäßigt sich die Gebühr gemäß § 6 Absatz 2 Satz 1 UnivSchlichtV.

Die Gebührenstruktur der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ähnelte insbesondere bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro derjenigen der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Die Neuregelungen in der Universalschlichtungsstellenverordnung haben jedoch zu leichten Kostenminderungen zugunsten der Unternehmen in der Praxis geführt. Solche Kostenminderungen erfolgten bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle im Zeitraum 1. August 2017 bis 31. Dezember 2019 bei 0,2 Prozent aller Anträge.<sup>21</sup> Bei der Universalschlichtungsstelle wurden solche Reduzierungen im Zeitraum 1. Januar 2020 bis 31. Juli 2020 bei 0,6 Prozent aller Anträge relevant.

Im Vergleich zu der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle kam es bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes also zu einem leichten Anstieg der Fälle mit Kostenminderungen zugunsten der Unternehmen. Im Vergleich mit der Gesamtzahl aller eingehenden Anträge sind Kosten- bzw. Gebührenminderungen jedoch selten. Inwieweit sich die vom Verordnungsgeber beabsichtigten Anreize zu einer Steigerung der Teilnahmebereitschaft der Unternehmen durch das neue Gebührensystem der Universalschlichtungsstelle des Bundes bisher praktisch realisiert haben, lässt sich auf der Grundlage der derzeit vorliegenden Daten nicht abschließend sagen. Wie bereits unter B.II.4.

---

<sup>20</sup> Referentenentwurf zur Universalschlichtungsstellenverordnung, S. 13.

<sup>21</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 129, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219\\_Gutachten\\_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219_Gutachten_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?__blob=publicationFile&v=1), letzter Aufruf: 26. April 2022.



dargestellt, kann jedoch ein leichter Anstieg der Teilnahmebereitschaft seit Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes verzeichnet werden.

## 6. Ergebnisse des Forschungsvorhabens zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Das Bundesministerium der Justiz hat die Wissenschaftler Dr. Naomi Creutzfeld (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) mit der Durchführung eines Forschungsvorhabens zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl beauftragt.<sup>22</sup> Dabei sollten insbesondere Erkenntnisse in Bezug auf die Inanspruchnahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte gesammelt und ausgewertet werden (§ 43 Absatz 2 VSBG). Die zentralen Erkenntnisse zur Teilnahmebereitschaft wurden bereits unter B.II.4 dargestellt. Die weiteren wesentlichen Ergebnisse der Forschungsarbeit werden im Folgenden zusammenfassend vorgestellt.

Das Forschungsvorhaben kommt zu dem Ergebnis, dass die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bzw. die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl einen wertvollen Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland leisten. So geben 66 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher und 58 Prozent der Unternehmen an, mit der Verbraucherstreitbeilegung zufrieden zu sein.<sup>23</sup> Dies gilt für 42 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher selbst dann, wenn das Ergebnis nicht zu ihren Gunsten ausfällt. Insbesondere halten sie die Verbraucherstreitbeilegungsstelle für neutral und haben Vertrauen in sie. Auch das Ziel der Verbraucherstreitbeilegung, Verbraucherinnen und Verbrauchern ein Instrument zur Verfügung zu stellen, das eine einfache, schnelle und kostengünstige Streitbeilegung mit einem Unternehmen gewährleistet, wurde aus Sicht der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie der Unternehmen erreicht.

Der Streitwert der Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bzw. der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist überwiegend gering. So gaben 71 Prozent der befragten Personen den Streitwert ihres Konfliktes mit einem Wert bis zu 500 Euro an. Knapp die Mehrheit (53 Prozent) dieser Konflikte hatte einen Streitwert von unter 100 Euro.<sup>24</sup>

Die meisten Anträge vor der Allgemein Verbraucherschlichtungsstelle bzw. der Universalschlichtungsstelle des Bundes betreffen die Kategorie „Waren für Verbraucherinnen und

---

<sup>22</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O.

<sup>23</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 91 ff.

<sup>24</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 61.

Verbraucher“, wobei die konkreten Streitgegenstände stark variieren. Auch Dienstleistungen im Freizeitbereich und insbesondere Pauschalreisen machen einen großen Anteil der Verfahrenseingänge aus. Schließlich haben viele Anträge auch Allgemeine Dienstleistungen, Verkehrsdienstleistungen und Finanzdienstleistungen zum Gegenstand.<sup>25</sup>

Eine Auswertung des Nutzerprofils ergab, dass die antragstellenden Personen die Gesamtbevölkerung in wesentlichen Eigenschaften nicht widerspiegeln. Ein typischer Nutzer der Schlichtungsstelle ist demnach älter als 46 Jahre, männlich und angestellt und verfügt über einen Studienabschluss oder das Abitur.<sup>26</sup>

Ausweislich der Ergebnisse des Forschungsvorhabens berichtet fast die Hälfte (46 Prozent) der Verbraucherinnen und Verbraucher, durch eigene Recherche im Internet den Weg zur Verbraucherschlichtung gefunden zu haben. Nur ein Viertel (23 Prozent) gibt an, die Information in den AGB oder den Webseiten der Unternehmen gefunden zu haben.<sup>27</sup>

Dementsprechend herrschte bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern Unklarheit darüber, an welche Verbraucherschlichtungsstelle sie sich wenden sollten. In den Jahren 2018, 2019 und 2021 scheiterte mehr als ein Drittel der insgesamt abgelehnten Anträge an der mangelnden Zuständigkeit der angerufenen Verbraucherschlichtungsstelle (vgl. C. I. 3. c.). Verbraucherinnen und Verbrauchern wird jedoch seit dem 1. Januar 2020 der Zugang zur zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle dadurch erleichtert, dass die Universalschlichtungsstelle des Bundes im Falle ihrer Unzuständigkeit unaufgefordert die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle benennt.

### **III. Beratungsstelle für alternative Streitbeilegung und Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung**

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) mit Sitz in Kehl hat 2021 das fünfte Jahr in Folge als Beliehener des Bundesamts für Justiz die Aufgaben der Beratungsstelle für alternative Streitbeilegung (AS-Beratungsstelle) und der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Kontaktstelle) wahrgenommen. Die Beleihung erfolgte als Ergebnis europaweiter öffentlicher Ausschreibungen. Das ZEV ist ein deutsch-französischer Verein, der 1993 mit dem Ziel gegründet wurde,

---

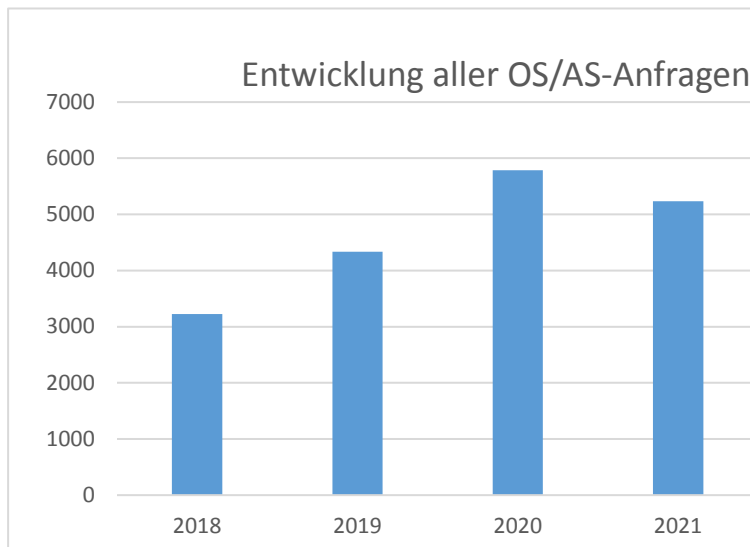
<sup>25</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 54 ff.

<sup>26</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 50 ff.

<sup>27</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, a.a.O., S. 69.

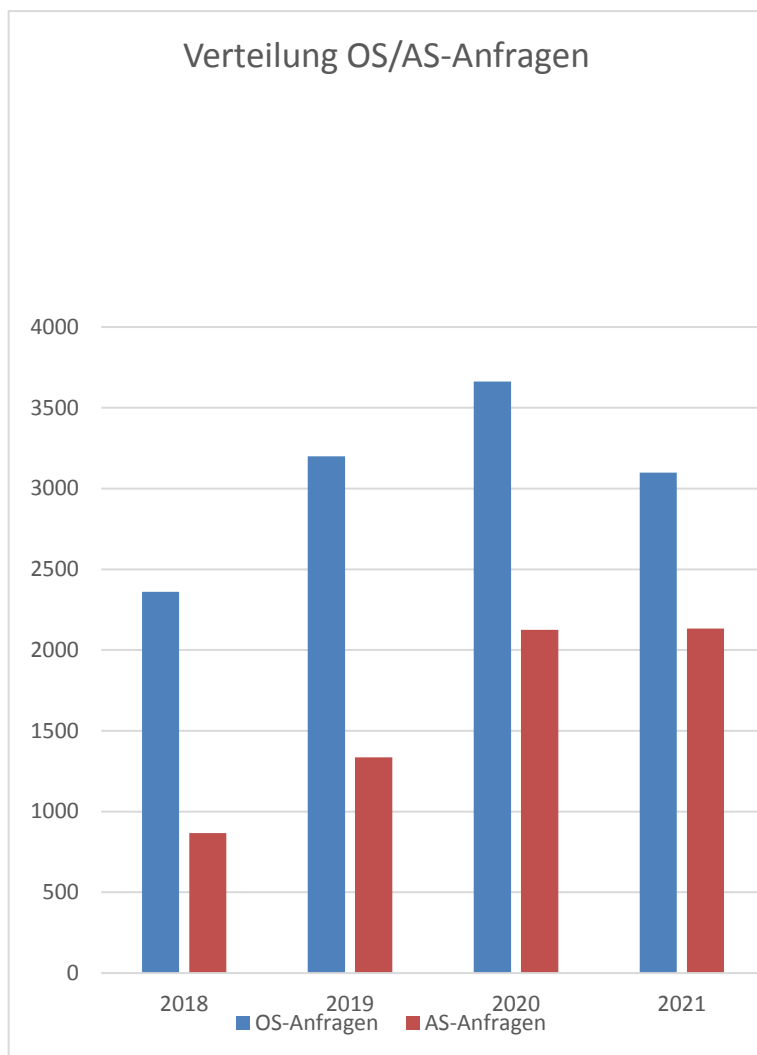
die Verbraucherrechte in Europa wahrzunehmen und zu fördern. Innerhalb des ZEV werden die Aufgaben durch das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (im Folgenden: EVZ) erfüllt. Derzeit wird eine öffentliche europaweite Neuausschreibung vorbereitet.

Seit Aufnahme seiner Tätigkeit als OS-Kontaktstelle und AS-Beratungsstelle am 1. April 2016 gingen beim EVZ insgesamt 27.134 Anfragen ein. Davon entfielen 3.227 auf das Jahr 2018 und 4.337 auf das Jahr 2019. Im Jahr 2020 verzeichnete das EVZ mit 5.789 die meisten Anfragen. Im Jahr 2021 ging die Zahl der Anfragen um 10 Prozent zurück auf 5.232. Damit hält sich die Zahl der Anfragen auf hohem Niveau.



Die hohe Zahl an Anfragen und Beschwerden

im Jahr 2020 führt das EVZ auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie zurück, insbesondere im Bereich der Reisebranche, mit der Folge eines erheblichen Fallanstiegs in jenem Bereich. Unabhängig davon ist die Zahl der Anfragen in den letzten vier Jahren im Schnitt um 20 Prozent jährlich kontinuierlich gestiegen. Gerade die Online-Streitbeilegung hat in den letzten vier Jahren an Bedeutung gewonnen, da Verbraucherinnen und Verbraucher immer öfter online Verträge abschließen und dementsprechend auch das Interesse an Online-Streitbeilegung gewachsen ist.



Der Großteil der Anfragen betrifft nach wie vor das EVZ als OS-Kontaktstelle. Die Anzahl der Anfragen an das EVZ als AS-Beratungsstelle hat sich jedoch im Laufe der letzten vier Jahre immer mehr der Anzahl der Anfragen an das EVZ als OS-Kontaktstelle angenähert. Dieser Anstieg im Bereich der AS-Anfragen lässt sich damit erklären, dass das EVZ seit der Novelle des VSBG auch für nationale Streitigkeiten zuständig ist.<sup>28</sup> Während in den ersten vier Jahren noch die deutliche Mehrheit (jeweils 89 Prozent in den Jahren 2016 und 2017 bzw. jeweils 73 Prozent in den Jahren 2018 und 2019) der Anfragen das EVZ als OS-Kontaktstelle betrafen, liegt der Anteil der Anfragen im Bereich Online-Streitbeilegung im Jahr 2020 nur noch bei 63 Prozent und im Jahr 2021 bei 59 Prozent.

## 1. Erweiterung der Zuständigkeit auf nationale Sachverhalte

Aufgabe und Zweck der OS-Kontaktstelle bestehen gemäß Artikel 7 der ODR-Verordnung darin, die Verbraucherinnen und Verbraucher und Unternehmen bei der effizienten und problemlosen Nutzung der OS-Plattform zu unterstützen.<sup>29</sup> Die OS-Plattform kann sowohl bei nationalen als auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten aus Online-Verbraucherverträgen genutzt werden. Artikel 7 der ODR-Verordnung verpflichtet die OS-Kontaktstellen nur bei grenzüberschreitenden Fällen zu den Unterstützungstätigkeiten nach Artikel 7 Absatz 2 der ODR-Verordnung. Im nationalen Bereich, d.h. wenn die Parteien ihren Aufenthalt in demselben Mitgliedstaat haben, können die Mitgliedstaaten aber fakultativ nach Artikel 7 Absatz 4 der ODR-Verordnung beschließen, dass die OS-Kontaktstellen diese Aufgaben oder einen Teil davon wahrnehmen sollen. Bis zur Novelle des VSBG beschränkte sich die Zuständigkeit des EVZ auf die Beratung in grenzübergreifenden Fällen mit Bezug zur OS-Plattform. Eine Beratung in nationalen Fällen konnte mangels gesetzlicher Grundlage nicht erfolgen. Dies betraf im Jahr 2018 35 Prozent und im Jahr 2019 29 Prozent der OS-Anfragen.

<sup>28</sup> Nähere Informationen hierzu unter B.III.1.

<sup>29</sup> ODR-Verordnung, Erwägungsgründe 8, 25.

Wie eingangs bereits dargelegt, wurde durch die Novelle des VSBG im Jahr 2020 der Aufgabenbereich der deutschen Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung erweitert. Auch bei Anfragen, die rein nationale Fälle betreffen und die von Verbraucherinnen und Verbrauchern über die europäische OS-Plattform eingereicht werden, kann das EVZ als beliebene OS-Kontaktstelle nunmehr Verbraucherinnen und Verbraucher beraten, insbesondere zur Funktionsweise der OS-Plattform sowie zu anderweitigen Rechtsschutzmöglichkeiten.

## 2. OS-Kontaktstelle

Bei den Anfragen, die das EVZ als OS-Kontaktstelle erreicht haben, war es im Jahr 2018 in 45 Prozent und im Jahr 2019 in 43 Prozent der Fälle zuständig. In den übrigen Fällen handelte es sich entweder um rein nationale Fälle oder um Fälle, die keinen Bezug zur OS-Plattform aufwiesen. Da das EVZ seit dem 1. Januar 2020 auch für nationale Fälle mit Bezug zur OS-Plattform zuständig ist, war es im Jahr 2020 in 80 Prozent beziehungsweise im Jahr 2021 in 83 Prozent der Fälle zuständig.

Die Unterstützungsleistung des EVZ kann in fünf Arten kategorisiert werden. Nach dem Leistungskatalog aus Artikel 7 Absatz 2 lit. a) der ODR-Verordnung ergeben sich folgende fünf Kategorien:

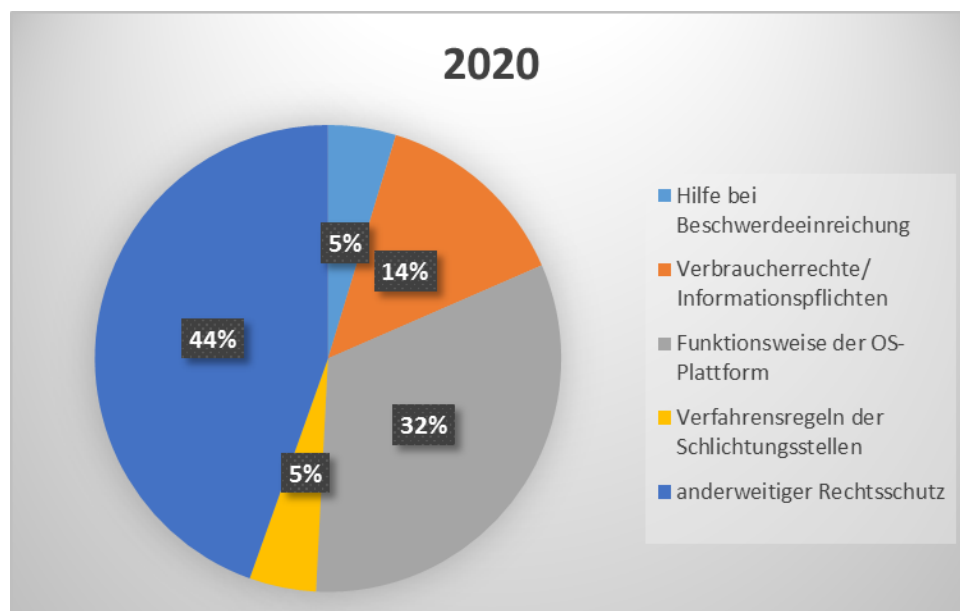
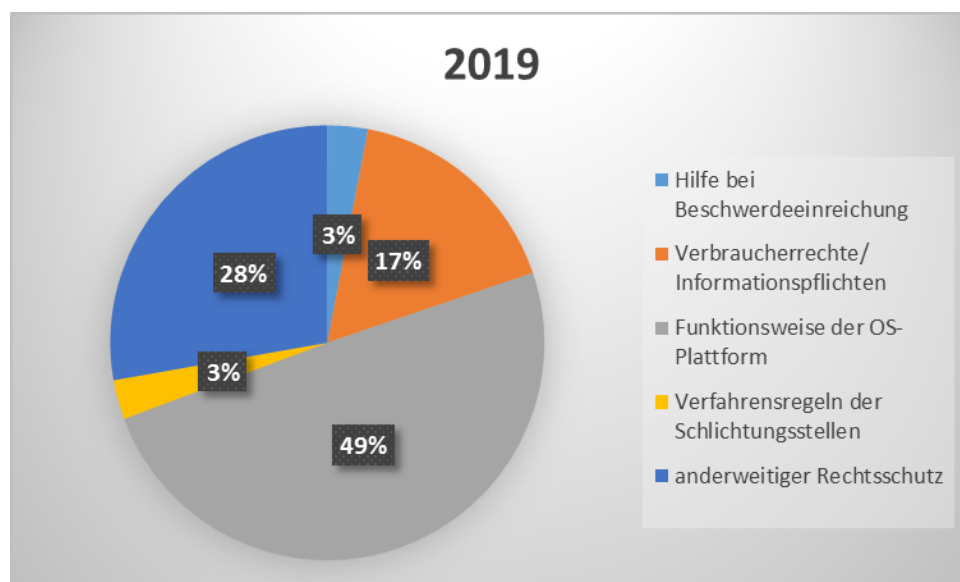
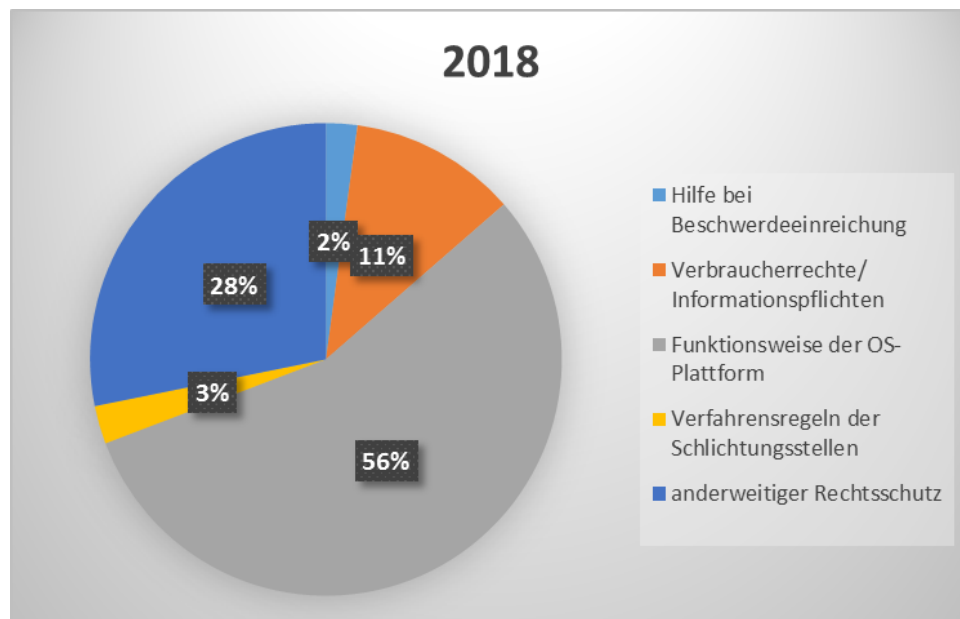
1. Hilfe bei der Einreichung von Beschwerden und gegebenenfalls der einschlägigen Unterlagen,
2. Versorgung mit allgemeinen Informationen über die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf Kauf- und Dienstleistungsverträge,
3. Beratung über die Funktionsweise der OS-Plattform,
4. Erläuterungen über die von den Streitbeilegungsstellen angewandten Verfahren
5. Information der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer über andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes, wenn eine Streitbeilegung über die OS-Plattform nicht möglich ist.

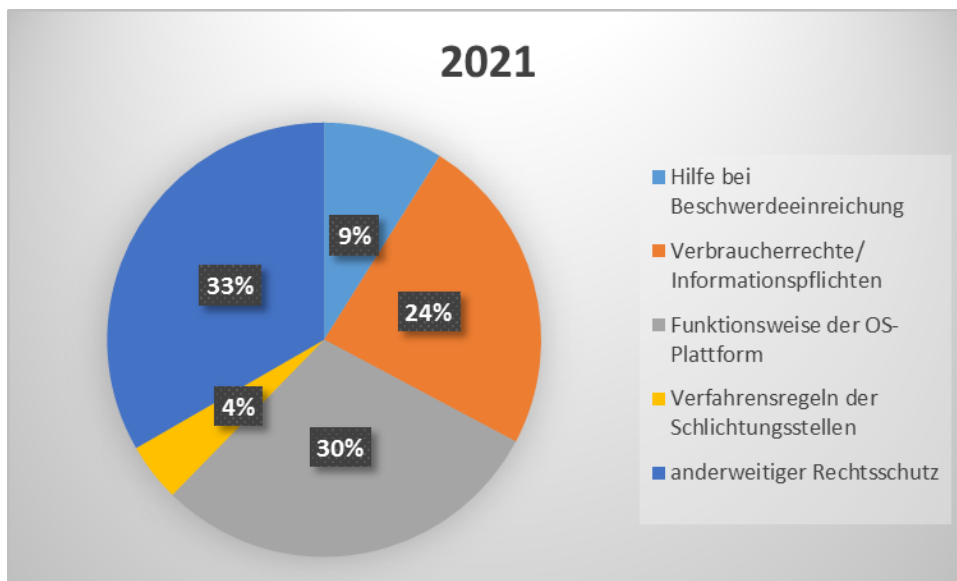
Während in den Jahren 2018 und 2019 noch rund die Hälfte (56 Prozent bzw. 49 Prozent) der OS-Anfragen die Funktionsweise der OS-Plattform betraf, beträgt der Anteil in den Jahren 2020 und 2021 weniger als ein Drittel (32 Prozent bzw. 30 Prozent). Demgegenüber hat die Information der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer über anderweitige Rechtsschutzmöglichkeiten an Bedeutung gewonnen. Der Anteil der Anfragen in diesem Bereich ist von 28 Prozent in den Jahren 2018 und 2019 im Jahr 2021 auf 33 Prozent gestiegen. Im Jahr 2020 betrafen sogar 44 Prozent der Anfragen andere Möglichkeiten des Rechtsschutzes.

Der Anteil der Anfragen zu Rechten der Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf Kauf- und Dienstleistungsverträge sowie zu den Informationspflichten der Unternehmen hat sich im Laufe der letzten vier Jahre verdoppelt. Während im Jahr 2018 lediglich 11 Prozent der Anfragen Verbraucherrechte und Informationspflichten betrafen, sind es im Jahr 2021 24 Prozent. Nur ein jeweils einstelliger Prozentsatz der OS-Anfragen bezog sich auf die Unterstützung bei der Einreichung von Beschwerden sowie Informationen über die Verfahrensregeln der Schlichtungsstellen.



Mit Ausnahme der Anfragen zur Funktionsweise der OS-Plattform wurde der überwiegende Anteil der Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern eingereicht.





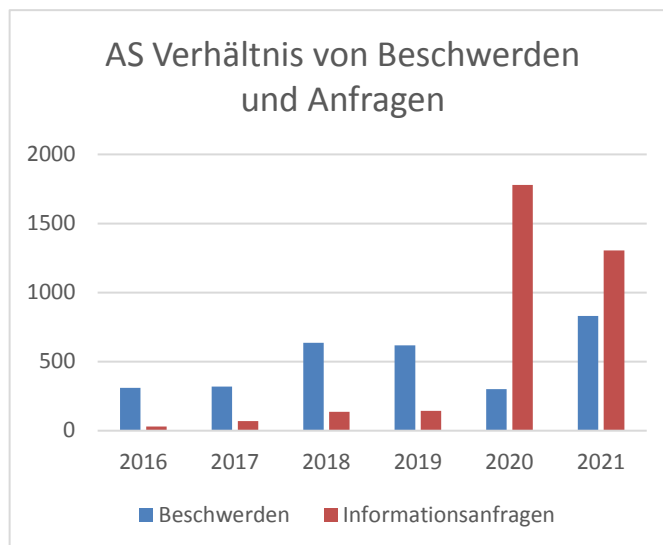
### 3. AS-Beratungsstelle

Bei den Anfragen, die das EVZ als AS-Beratungsstelle erreicht haben, war es in 89 Prozent (2018) beziehungsweise 57 Prozent (2019) der Fälle zuständig, da sie sich auf einen grenzüberschreitenden Sachverhalt bezogen haben. In den übrigen Fällen handelte es sich entweder um rein nationale Fälle oder um Fälle, in denen eine der Parteien aus einem Land außerhalb der EU kam. Da das EVZ seit dem 1. Januar 2020 auch für nationale Anfragen zur alternativen Streitbeilegung zuständig ist, war es im Jahr 2020 in 98 Prozent beziehungsweise im Jahr 2021 in 97 Prozent der Fälle zuständig.

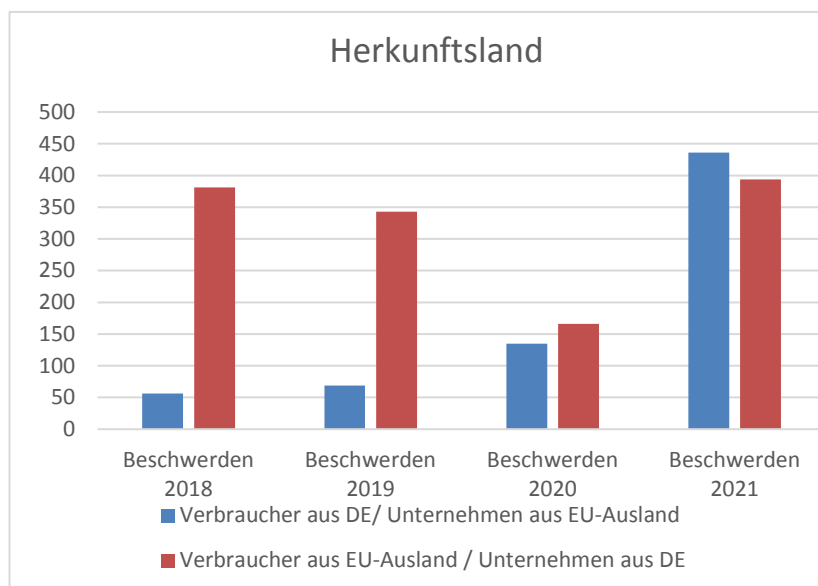
Die nach Artikel 14 der ADR-Richtlinie zuständige AS-Beratungsstelle soll Verbraucherinnen und Verbraucher bei Streitigkeiten, die sich aus grenzübergreifenden Kauf- und Dienstleistungsverträgen ergeben, bei der Ermittlung der zuständigen Streitbeilegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum unterstützen.

Bei den Unterstützungsleistungen zu Sachverhalten rund um die Alternative Streitbeilegung wird zwischen Informationsanfragen und Beschwerden unterschieden. Informationsanfragen werden insbesondere von Verbraucherinnen und Verbrauchern gestellt, die eine Schlichtungsstelle entweder in Deutschland oder in einem anderen Land des Europäischen Wirtschaftsraums suchen und dementsprechende Informationen vom EVZ erfragen. Verbraucherinnen und Verbraucher können das EVZ auch kontaktieren, wenn bereits eine Streitigkeit mit einem Unternehmen vorliegt. In diesem Fall kann das EVZ die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle weiterleiten, die Verbraucherinnen und Verbraucher bei dem Schlichtungsverfahren unterstützen oder sie zu anderweitigem Rechtsschutz beraten, falls eine Lösung im Schlichtungsverfahren nicht Erfolg versprechend scheint.

Der Großteil der Anfragen, die das EVZ als AS-Beratungsstelle erreicht haben, betraf in den Jahren 2020 (85 Prozent) und 2021 (61 Prozent) Informationsanfragen. Dies stellt eine deutliche Veränderung im Vergleich zu den Vorjahren dar. Sowohl im Jahr 2018 (82 Prozent) als auch im Jahr 2019 (81 Prozent) betraf ein Großteil der Anfragen Be-



schwerden. Die Lotsenfunktion des EVZ hat hierbei in den letzten zwei Jahren an Bedeutung gewonnen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben nach Angaben des EVZ insbesondere bei grenzüberschreitenden Fällen Schwierigkeiten, die zuständige Schlichtungsstelle zu ermitteln. Hier unterstützt das EVZ zudem auch durch die auf seiner Internetseite abrufbare Schlichtungskarte, die eine Übersicht der einzelnen Länder des EWR und deren Schlichtungslandschaft bietet.<sup>30</sup>



Während das EVZ in den Jahren 2018 und 2019 mit deutlicher Mehrheit Beschwerden gegen deutsche Unternehmen erreichten, ist das Verhältnis inzwischen ausgeglichen. In den Jahren 2020 und 2021 betraf zuletzt nur noch knapp die Hälfte (55 Prozent bzw. 47 Prozent) der Beschwerden deutsche Unternehmen.

Die meisten Anfragen zur Alternativen Streitbeilegung stammen von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus Deutschland. Im Jahr 2021 lag der Anteil der AS-Anfragen von deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern bei 96 Prozent.

<sup>30</sup> Nähere Informationen hierzu unter C.II.

## C. Tätigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen

Entsprechend den gesetzlichen Vorgaben des § 35 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 6 Absatz 1 VSBInfoV soll der Verbraucherschlichtungsbericht eine Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet, statistische Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung der Hindernisse und eine Darstellung der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem VSBG einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge enthalten.

### I. Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (§ 6 Absatz 1 Nummer 1 VSBInfoV)

#### 1. Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland

In Deutschland gibt es insgesamt 28 Verbraucherschlichtungsstellen.<sup>31</sup> Davon sind sieben Stellen sogenannte behördliche Verbraucherschlichtungsstellen. Hierbei handelt es sich um Verbraucherschlichtungsstellen, deren Träger eine staatliche Stelle ist, und die durch Gesetz oder aufgrund Gesetzes eingerichtet worden sind. Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen wird im Rahmen der behördeninternen Aufsicht gewährleistet. Für manche Bereiche ist nur eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle zuständig. In diesen gesetzlich geregelten Fällen ist eine Streitbeilegung durch privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstellen nicht vorgesehen. Hierzu gehören die

- Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (§ 191f Bundesrechtsanwaltsordnung)<sup>32</sup>
- Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur (§ 18a Postgesetz)
- Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (§ 68 Telekommunikationsgesetz).

Im Übrigen sollen durch die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen Lücken im Angebot von privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen geschlossen werden. Hierunter fallen die

- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (§ 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 2 UKlaG)
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank (§ 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 1 UKlaG),
- Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz (§ 57a Absatz 1 Satz 1 LuftVG)
- Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen (§§ 25 Absatz 1 Nummer 7, 35 Absatz 3 NArchG).

---

<sup>31</sup> Stand: 9. Juli 2022.

<sup>32</sup> Stelle ist bei der Bundesrechtsanwaltskammer eingerichtet.

Abgesehen von der Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen sind diese behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen nur subsidiär bzw. als Auffangschlichtungsstelle zuständig, das heißt wenn es für die Streitigkeit keine oder keine vorrangig zuständige privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Dies ist gegeben, wenn für die Streitigkeit keine zuständige privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt ist sowie beispielsweise im Falle der behördlichen Auffangschlichtung durch die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, wenn die beteiligten Luftfahrtunternehmen nicht an einem Schlichtungsverfahren einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle nach § 57 LuftVG teilnehmen.

Die übrigen 21 Verbraucherschlichtungsstellen haben privatrechtliche Träger.

Die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V. ist eine „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 1 VSBG, die – neben der Universalschlichtungsstelle des Bundes – immer dann zuständig ist, wenn keine spezialgesetzlich anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Bis zum 31. Dezember 2019 übte auch das Zentrum für Schlichtung e. V. seine Tätigkeit als „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 1 VSBG aus. Mit Wirkung vom 1. Januar 2020 wurde das Zentrum für Schlichtung e. V. mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes gemäß § 29 Absatz 2 Nummer 2 VSBG beliehen.<sup>33</sup>

Die Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V. hat Ende 2020 auf ihre Anerkennung als „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG verzichtet.

Die weiteren 19 Stellen sind die im Folgenden dargestellten branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen (untergliedert nach Wirtschaftsbereichen):

#### Leitungsgebundene Versorgung mit Elektrizität und Gas

- Schlichtungsstelle Energie e. V.

Finanzdienstleistungen (unter anderem Zahlungskonto und Zahlungsleistungen, Kredit, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Sparen, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen)

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.
- Ombudsmann der Privaten Banken
- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

---

<sup>33</sup> Nähere Informationen hierzu unter B.I.1.



- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
- Schlichtungsstelle Bausparen
- Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.
- Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung
- Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
- Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)
- Versicherungsombudsmann e. V.
- VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher (unter anderem Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegedienstleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung)

- Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung
- Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V.

Verkehrsdienstleistungen (unter anderem Straßenbahn, Bus, U-Bahn, Eisenbahn, Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste)

- Schlichtungsstelle Nahverkehr
- SNUB - Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle
- söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

- Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen

Nachfolgend werden die genannten 28 Verbraucherschlichtungsstellen kurz vorgestellt.

## 2. Vorstellung der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen



### UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. ist seit dem 1. April 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Sie wurde zum 1. Januar 2020 mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beliehen. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes wird auf Antrag eines Verbrauchers oder einer Verbraucherin gegen ein Unternehmen im Inland tätig. Sie ist für alle Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag (Vertrag zwischen einer Unternehmerin oder einem Unternehmer und einer Verbraucherin oder einem Verbraucher) oder über das Bestehen eines solchen Vertrags zuständig.

Hiervon ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten sowie Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes fungiert als Auffangschlichtungsstelle, das heißt, sie ist nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine andere aufgrund einer Rechtsverordnung anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Sie ist auch dann nicht sachlich zuständig, wenn die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle greift, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat, d.h. private branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen sind ebenfalls vorrangig zuständig.

Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlerinnen besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein geringes Entgelt verlangt werden. Von den Unternehmen wird ein Entgelt von 40 Euro bis 800 Euro erhoben, abhängig vom Beschwerdewert. Die Gebühr ermäßigt sich, wenn das Unternehmen den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig anerkennt. Die Gebühr kann sich ebenfalls ermäßigen, wenn sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher ohne Angaben von Gründen nicht mehr an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt und die Universalschlichtungsstelle des Bundes daraufhin das Streitbeilegungsverfahren gegenüber den Beteiligten für beendet erklärt oder wenn eine Ermäßigung der Gebühr nach dem Inhalt des Schlichtungsvorschlages, den die Universalschlichtungsstelle des Bundes den Beteiligten unterbreitet, sachgerecht erscheint, insbesondere wenn der Streitmittler in seinem Schlichtungsvorschlag davon ausgeht, dass der von der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher geltend gemachte Anspruch offensichtlich unbegründet ist (§ 6 UnivSchlichtV).

Die Gebühr entfällt, wenn das Unternehmen den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten ab dessen Geltendmachung vollständig anerkennt und der Streitmittler daraufhin die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnt.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Tel.: +49 7851 7957940

Fax: +49 7851 7957941

E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)



**Außergerichtliche Streitbelegungsstelle**  
für Verbraucher und Unternehmer e.V.

Die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V. ist seit dem 4. September 2018 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Die Schlichtungsstelle ist eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 4 Absatz 2 Satz 1 VSBG. Sie ist bundesweit tätig und zuständig für alle Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag (Vertrag zwischen einer Unternehmerin oder einem Unternehmer und einer Verbraucherin oder einem Verbraucher) oder über das Bestehen eines solchen Vertrags. Hiervon ausgenommen sind

- Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden sind,
- arbeitsvertragliche Streitigkeiten,
- Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen.

Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist aktuell mit sechs Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den Unternehmen wird ein Entgelt von 50 Euro bis 1.000 Euro erhoben, abhängig vom Beschwerdewert. Bei Streitwerten über 100.000 Euro beläuft sich das Entgelt auf 1 Prozent vom Streitwert.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Gohliser Straße 6

04105 Leipzig

[www.streitbelegungsstelle.org](http://www.streitbelegungsstelle.org)

Tel.: +49 341 56 11 63 70

Fax: +49 341 56 11 63 71

E-Mail: [kontakt@streitbelegungsstelle.org](mailto:kontakt@streitbelegungsstelle.org)



## **Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.**

Die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 2. April 2002 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen und deutschen Genossenschaftsbanken, die Mitglied im Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken sind und sich dem Verfahren angeschlossen haben. Die angeschlossenen Banken sind zur Teilnahme verpflichtet.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit vier Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei, von den Banken wird ein Entgelt von 150 Euro für jeden Schlichtungsvorschlag erhoben.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Schellingstr. 4

10785 Berlin

[www.bvr/service/kundenbeschwerdestelle.de](http://www.bvr/service/kundenbeschwerdestelle.de)

Tel.:

Fax:

E-Mail:

+49 30 20210

+49 30 20211900

[kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

# bankenverband

Ombudsmann der privaten Banken

Der Ombudsmann der Privaten Banken ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingrichtet wurde der Ombudsmann bereits 1992 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und privaten Banken, die sich dem Verfahren vor dem Ombudsmann angeschlossen haben, über sämtliche von diesen angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Die angeschlossenen Banken sind verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Der Ombudsmann ist mit fünf Streitmittlerinnen und Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Banken kostenfrei.

Bei Beschwerden von bis zu 10.000 Euro ist der Schlichtungsvorschlag für die Banken verbindlich, sofern die Verbraucherin bzw. der Verbraucher diesen annimmt. Im Übrigen ist der Schlichtungsvorschlag nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

## Kontaktdaten:

Postfach 040307

10062 Berlin

[www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

Tel.: +49 30 16633166

Fax: +49 30 16633169

E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)



## Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung

Der Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 2008 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten

- zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und IVD-Mitgliedsunternehmen
- zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und sonstigen in Deutschland ansässigen Unternehmen aus Bauträgerverträgen, Bauverträgen, Grundstückskaufverträgen zu Wohnzwecken sowie Kaufverträgen über Wohneigentum.

Für Unternehmen, die Mitglied im IVD sind, ist die Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren verpflichtend. Bei Unternehmen, die nicht Mitglied im IVD sind, ist die Teilnahme hingegen freiwillig.

Der Ombudsmann ist mit einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein Entgelt in Höhe von 30 Euro verlangt werden. Für Mitglieder des IVD ist das Verfahren ebenfalls kostenfrei. Von den sonstigen teilnehmenden Unternehmen wird ein Entgelt von 300 Euro bis 500 Euro erhoben, abhängig vom Beschwerdewert. Der Ombudsmann kann ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn dies nach den besonderen Umständen des Einzelfalls geboten erscheint.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Littenstr. 10  
10179 Berlin

[www.ombudsmann-immobilien.de](http://www.ombudsmann-immobilien.de)

Tel.: +49 30 275726 0

Fax: +49 30 275726 49

E-Mail: [info@ombudsmann-immobilien.de](mailto:info@ombudsmann-immobilien.de)



Die Ombudsstelle für Investmentfonds ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingrichtet wurde die Stelle bereits am 1. September 2011 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Fondsgesellschaften im Zusammenhang mit offenen oder geschlossenen Fonds, Altersvorsorgeverträgen auf Fondsbasis oder Depotgeschäften, sofern sich das Unternehmen dem Verfahren vor der Ombudsstelle angeschlossen hat. Die angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Ombudsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den Unternehmen wird ein Entgelt von 200 Euro erhoben.

Bei Beschwerden von bis zu 10.000 Euro ist der Schlichtungsvorschlag für das Unternehmen verbindlich, sofern der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher diesen annimmt. Im Übrigen ist der Schlichtungsvorschlag nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Unter den Linden 42

10117 Berlin

[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Tel.: +49 30 64490460

Fax: +49 30 644904629

E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)





Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. März 2008 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Investmentvermögen und geschlossenen Fonds, sofern sich das Unternehmen dem Verfahren vor der Ombudsstelle angeschlossen hat. Die angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Ombudsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den am Verfahren beteiligten Unternehmen wird eine Gebühr erhoben.

Bei Beschwerden von bis zu 10.000 Euro ist der Schlichtungsvorschlag für das Unternehmen verbindlich, sofern die Streitigkeit weder Gesellschafterbeschlüsse noch kaufmännische Entscheidungen zum Gegenstand hat, der Rechtsache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt oder ein Musterverfahren anhängig ist und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den Schlichtungsvorschlag annimmt. Im Übrigen ist der Schlichtungsvorschlag nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Postfach 610269  
10924 Berlin  
[www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)

Tel.: +49 30 25761690  
Fax: +49 30 25761691  
E-Mail: [info@ombudsstelle.com](mailto:info@ombudsstelle.com)



**OMBUDSMANN**  
Private Kranken- und  
Pflegeversicherung

Der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung ist seit dem 2. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde der Ombudsmann bereits im Oktober 2001 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Versicherungsunternehmen, -vermittlern oder -beratern im Zusammenhang mit einer privaten Krankheitskostenvollversicherung, privaten Pflegeversicherung oder Zusatzversicherung, sofern sich diese dem Verfahren vor dem Ombudsmann angeschlossen haben. Für Versicherte der Postbeamtenkrankenkasse (PBeaKK) oder der Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten (KVB) werden nur Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Privaten Pflegeversicherung durchgeführt. Die angeschlossenen Versicherungsunternehmen, -vermittler oder -berater sind verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Der Ombudsmann ist mit einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für die Parteien kostenfrei.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Postfach 060222

10052 Berlin

[www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

Tel.: +49 800 2550444

Fax: +49 30 20458931

E-Mail: [ombudsmann@pkv-ombudsmann.de](mailto:ombudsmann@pkv-ombudsmann.de)



Verband der Privaten  
Bausparkassen e.V.  
- Schlichtungsstelle -

Die Schlichtungsstelle Bausparen ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits im April 2002 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und privaten Bausparkassen, die Mitglied im Verband der Privaten Bausparkassen e. V. sind. Die angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit drei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für die teilnehmenden Bausparkassen kostenfrei. Die Bausparkassen tragen aber über ihre Mitgliedschaft im Verband der privaten Bausparkassen e. V. zur Finanzierung der Schlichtungsstelle bei.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Postfach 30 30 79  
10730 Berlin

[www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

Tel.: +49 30 590091500 und +49 30 590091550

Fax: +49 30 590091501

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-bausparen.de](mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de)



Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht

## Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungs- aufsicht

Die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist seit dem 1. Februar 2017 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. Juli 2011 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Finanzdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs (KAGB) und Bankgeschäften sowie Finanzdienstleistungen im Sinne der § 1 Absatz 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und § 1 Absatz 1a Satz 2 KWG. Die Schlichtungsstelle ist, neben der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, eine Auffangschlichtungsstelle für den Finanzdienstleistungsbereich. Das heißt, sie ist nur zuständig, sofern für die Streitigkeit keine privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den Unternehmen wird grundsätzlich ein Entgelt von 200 Euro erhoben. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

[www.bafin.de/schlichtungsstelle](http://www.bafin.de/schlichtungsstelle)

Tel.: +49 228 41080

Fax: +49 228 410862299

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)



## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist seit dem 1. Februar 2017 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 1999 und schlichtet bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Finanzdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, Verbraucherkrediten und sonstigen Finanzierungshilfen und deren Vermittlung, Zahlungsdiensten, grenzüberschreitenden Zahlungen, Interbankenentgelten für kartengebundene Zahlungsvorgänge, Zahlungskontengesetz und der Ausgabe und dem Rücktausch von E-Geld.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten und E-Geld können auch Geschäftskunden am Schlichtungsverfahren teilnehmen. Die Schlichtungsstelle ist, neben der Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, eine Auffangschlichtungsstelle für den Finanzdienstleistungsbereich. Das heißt, sie ist nur zuständig, sofern für die Streitigkeit keine privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit drei Streitmittlerinnen und einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den teilnehmenden Unternehmen wird grundsätzlich ein Entgelt von 200 Euro erhoben.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Postfach 100602

60006 Frankfurt am Main

[www.bundesbank.de/Schlichtungsstelle](http://www.bundesbank.de/Schlichtungsstelle)

Tel.: +49 69 956633232

Fax: +49 69 709090901

E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)



## **Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.**

Die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. Januar 2009 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen, die Kunden der Institute der Sparkassen-Finanzgruppe sind, sofern sich diese dem Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle angeschlossen haben. Die angeschlossenen Institute sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit fünf Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Von den teilnehmenden Instituten wird ein Entgelt erhoben, welches sich nach der Kostenordnung der Schlichtungsstelle richtet.

Der Schlichtungsvorschlag ist grundsätzlich nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen. Etwas anderes gilt für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos, bei denen der Schlichtungsvorschlag für die Institute verbindlich ist.

### Kontaktdaten:

Charlottenstr. 47

10117 Berlin

[www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

Tel.: +49 30 202251510

E-Mail [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de)



# SCHLICHTUNGSSTELLE DER RECHTSANWALTSCHAFT

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist seit dem 1. April 2016 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. Januar 2011 und schlichtet seitdem bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten zwischen Mandantinnen und Mandanten und ihren Rechtsbeiständen aus dem Mandatsverhältnis, wie z. B. Streitigkeiten über die von Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten erhobenen Gebühren oder Schadensersatzforderungen wegen Falschberatung, fehlender Aufklärung oder Fristversäumnissen.

Die Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit einer Streitmittlerin besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte kostenfrei.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

## Kontaktdaten:

Rauchstraße 26

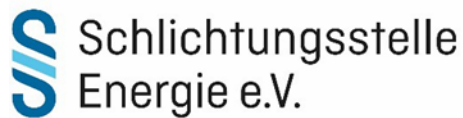
10787 Berlin

[www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de](http://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de)

Tel.: +49 30 2844417 0

Fax: +49 30 2844417 12

E-Mail: [schlichtungsstelle@s-d-r.org](mailto:schlichtungsstelle@s-d-r.org)



Die Schlichtungsstelle Energie e. V. ist seit dem 2. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. November 2011 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern über den Anschluss an das Strom- oder Gasversorgungsnetz, die Belieferung mit Energie (Strom/ Gas) sowie deren Messung. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein geringes Entgelt (maximal 30 Euro) verlangt werden. Von den teilnehmenden Unternehmen wird auf der Grundlage einer Kostenordnung jeweils als Fallpauschale ein Entgelt von 100 Euro bis 450 Euro erhoben. Die Schlichtungsstelle kann dabei ein höheres oder niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn dies nach den besonderen Umständen des Einzelfalls geboten erscheint.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

[www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Tel.: +49 30 2757240 0

Fax: +49 30 2757240 69

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)





# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Die Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung ist seit dem 27. März 2018 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Sie ist zuständig bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen im Zusammenhang mit der Vermittlung oder Beratung zu einem Finanzdienstleistungsgeschäft, einer Kapitalanlage, eines Kredits oder einer Versicherung, sofern sich das Unternehmen dem Streitbelegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle angeschlossen hat. Die Unternehmen und Vermittler, die der Schlichtungsstelle beigetreten sind, sind verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für den Verbraucher kostenfrei. Von den teilnehmenden Unternehmen wird ein Entgelt von 200 Euro oder 400 Euro erhoben, abhängig vom Beschwerdewert. Die Schlichtungsstelle kann ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn dies nach den besonderen Umständen des Einzelfalls geboten erscheint. Erkennt das Unternehmen den Anspruch sofort vollständig an, ermäßigt sich das Entgelt um die Hälfte. Für Mitgliedsunternehmen des Trägervereins VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V., deren Mitarbeiter, Handelsvertreter oder anderweitig mit ihnen kooperierende Vertragspartner reduzieren sich die Entgelte um die Hälfte.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

## Kontaktdaten:

Postfach 101424

20009 Hamburg

[www.schlichtung-finanzberatung.de](http://www.schlichtung-finanzberatung.de)

Tel.: +49 40 69650890

Fax: +49 40 69650891

E-Mail: [kontakt@schlichtung-finanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtung-finanzberatung.de)



## Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz ist seit dem Inkrafttreten des VSBG am 1. April 2016 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne dieses Gesetzes tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 11. Juni 2013 und schlichtet seit dem 1. November 2013 bestimmte Streitigkeiten über Zahlungsansprüche aus einer Luftbeförderung, die einer Verbraucherin oder einem Verbraucher geschuldet wird, und die geltend gemacht werden wegen

- der Nichtbeförderung, der verspäteten Beförderung oder der Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse sowie der Annullierung von Flügen,
- der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von Reisegepäck,
- der Zerstörung, der Beschädigung oder des Verlustes von Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt, oder
- Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität,

sofern sich das Luftfahrtunternehmen keiner privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat. Die aktive Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ist für beide Seiten freiwillig.

Die Schlichtungsstelle ist mit sieben Streitmittlerinnen besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein geringes Entgelt verlangt werden. Von den Unternehmen wird eine Verfahrensgebühr in Höhe von 330 Euro erhoben. Die Verfahrensgebühr ist in Nummer 1220 ff. der Anlage zu § 4 des Justizverwaltungskostengesetzes gesetzlich festgeschrieben. Eine Ermäßigung der Verfahrensgebühr ist möglich, etwa bei Beendigung des gesamten Verfahrens infolge Anerkennung der Forderung des Fluggastes durch das Luftfahrtunternehmen innerhalb von vier Wochen ab Zuleitung des Schlichtungsbegehrens.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

[www.bundesjustizamt.de/luftverkehr](http://www.bundesjustizamt.de/luftverkehr)

Tel.: +49 228 99410 6120

Fax: +49 228 99410 6121

E-Mail: [luftverkehr@bfj.bund.de](mailto:luftverkehr@bfj.bund.de)



Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist seit dem 1. Dezember 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingrichtet wurde die Stelle bereits 2007 und schlichtet seitdem Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Verkehrsunternehmen im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs (Bus, U-Bahn, Straßenbahn, Eisenbahn) in Nordrhein-Westfalen. Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit einer Streitmittlerin besetzt.

Das Verfahren ist für die Parteien kostenfrei. Ihre Aufwendungen tragen die Parteien selbst.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

#### Kontaktdaten

Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf

[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

Tel.: +49 211 3809380

Fax: +49 211 3809666

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de](mailto:info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

## Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist seit dem 1. April 2016 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 2001 und schlichtet seitdem Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Postdienstleistenden, insbesondere im Zusammenhang mit dem Verlust, der Entwendung oder der Beschädigung von Postsendungen.

Mit Inkrafttreten der Änderungen des Postgesetzes am 18. März 2021 wurde eine Teilnahmepflicht für Postdienstleistende an außergerichtlichen Schlichtungsverfahren eingeführt, sofern Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen.

Die Schlichtungsstelle ist mit drei Streitmittlerinnen und Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für die Postdienstleistenden kostenfrei.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Tel.: +49 228 142222

Fax: +49 228 146775

E-Mail: [schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-post@bnetza.de)



Schlichtungsstelle Umzug  
beim  
Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

Die Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V. ist seit dem 6. Januar 2021 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Die Schlichtungsstelle führt Verfahren zur Beilegung von zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen einer Spediteurin oder einem Spediteur, die oder der sich der Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat (AMÖ-Spediteurin oder AMÖ-Spediteur) und seinen Kundinnen und Kunden, unabhängig von deren Wohnsitz. Dies geschieht in den Bereichen Umzug, Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Selfstorage und sonstiger auf Umzüge bezogener Leistungen.

Die AMÖ-Spediteurinnen und -Spediteure sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Wird das Verfahren auf Antrag einer AMÖ-Spediteurin oder eines AMÖ-Spediteurs betrieben, wird von diesem eine Einigungsgebühr in Höhe von 75 Euro erhoben, sofern sich die Kundin oder der Kunde zur Mitwirkung am Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt.

Der Schlichtungsvorschlag ist für die AMÖ-Spediteurin oder den AMÖ-Spediteur bindend, wenn der Streitgegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für die AMÖ-Spediteurin oder den AMÖ-Spediteur gem. § 24 Absatz 4 Satz 2 der Satzung des Bundesverbands Möbelspedition und Logistik (AMÖ e.V.) ausgeschlossen, soweit der Spruch für sie oder ihn belastend ist.

Den Kundinnen und Kunden steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Schlichtungsansprüche in Verfahren mit einem höheren Streitgegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung.

Kontaktdaten:

Schulstraße 53

Tel.: +496190 989820

65795 Hattersheim am Main

Fax: +496190 989813

[www.schlichtungsstelle-umzug.de](http://www.schlichtungsstelle-umzug.de)

E-Mail: [schlichtung@amoe.de](mailto:schlichtung@amoe.de)

---

# **SNUB** Die Nahverkehr- Schlichtungsstelle

---

Die SNUB - Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle ist seit dem 1. April 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits am 1. März 2011 und schlichtet seitdem Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Verkehrsunternehmen im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs. Ursprünglich war die Schlichtungsstelle nur für Verkehrsunternehmen mit Sitz in Niedersachsen und Bremen zuständig. Im Zuge der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle hat die SNUB ihren Zuständigkeitsbereich erweitert und ist seither bundesweit tätig. Voraussetzung für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist, dass sich das Verkehrsunternehmen der Schlichtungsstelle angeschlossen hat.

Die angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit einer Streitmittlerin besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Die Unternehmen haben ein Entgelt entsprechend der Beitragsordnung zu entrichten.

Der Schlichtungsvorschlag ist für die Unternehmen bindend, sofern die Verbraucherin oder der Verbraucher den Vorschlag annimmt.

## Kontaktdaten:

Postfach 6025

30060 Hannover

[www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de)

Fax: +49 511 1668962000

E-Mail: [kontakt@nahverkehr-snub.de](mailto:kontakt@nahverkehr-snub.de)



Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. ist seit dem 1. April 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits im Dezember 2009 und schlichtet seitdem Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Verkehrsunternehmen im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs, sofern sich das Unternehmen dem Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle angeschlossen hat. Derzeit schlichtet die söp Streitigkeiten im Flug-, Bahn-, Bus- und Schiffsverkehr sowie bei Streitigkeiten über Pauschalreisen.

Die Unternehmen, die sich der söp angeschlossen haben, sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit 24 Streitmittlerinnen und Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Die Unternehmen haben ein Entgelt entsprechend der Beitragsordnung zu entrichten.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Fasanenstr. 81  
10623 Berlin  
www.soep-online.de

Tel.: +49 30 64499330  
Fax: +49 30 644993331  
E-Mail: kontakt@soep-online.de



Die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg ist seit dem 23. Februar 2018 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 2001 und schlichtet bei Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden sowie Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe, sofern sich diese dem Streitbelegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle angeschlossen haben. Dies sind derzeit alle Sparkassen in Baden-Württemberg und die LBS Südwest. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Schlichtungsverfahren ist für die Antragstellenden als auch für die teilnehmenden Institute kostenfrei.

Der Schlichtungsvorschlag ist grundsätzlich nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen. Etwas anderes gilt für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos, bei denen der Schlichtungsvorschlag für die Institute verbindlich ist.

Kontaktdaten:

Am Hauptbahnhof 2	Tel.:	+49 711 12777843
70173 Stuttgart	Fax:	+49 711 12777908
<a href="http://www.sv-bw.de/verband/schlichtung">www.sv-bw.de/verband/schlichtung</a>	E-Mail	<a href="mailto:schlichtung@sv-bw.de">schlichtung@sv-bw.de</a>





## **Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)**

Die Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB) ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 1992 und schlichtet seitdem bei Streitigkeiten zu sämtlichen Produkten und Dienstleistungen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Banken, die Mitglied im VÖB sind und sich dem Verfahren angeschlossen haben. Bei Streitigkeiten im Bereich der Zahlungsdienste sowie des E-Geld-Geschäfts können sich neben Verbraucherinnen und Verbrauchern auch Geschäftskunden an die Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für die Banken kostenfrei. Nur in Sondersituationen werden von den betroffenen Kreditinstituten Beiträge von bis zu 100 Euro pro Fall erhoben.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Postfach 110272  
10832 Berlin  
[www.voeb.de](http://www.voeb.de)

Tel.: +49 30 8192295  
Fax: +49 30 8192299  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)



**Architektenkammer  
Niedersachsen**

## **Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen**

Die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen ist seit dem 21. Oktober 2020 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Sie ist für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis oder über dessen Bestehen zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Mitglied der Architektenkammer Niedersachsen zuständig, die etwa aus der Beauftragung, aus Mängeln, Bauablaufstörungen oder Honorarfragen entstehen. Hiervon ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten.

Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen zahlen beide jeweils 30 Euro für die Durchführung eines Verbraucherschlichtungsverfahrens sowie ggf. weitere Kosten, über die die Parteien mit einem gesonderten Kostenbescheid nach Erklärung der Teilnahmebereitschaft informiert werden.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Friedrichswall 5  
30159 Hannover

[https://www.aknds.de/bauherren/schlichtung/  
verbraucher-schlichtung](https://www.aknds.de/bauherren/schlichtung/verbraucher-schlichtung)

Tel.: +49 0511 2809 651

Fax: +49 0511 2809 639

E-Mail: [verbraucherschlichtung@aknds.de](mailto:verbraucherschlichtung@aknds.de)



## Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieursleistungen

Die Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieursleistungen (VSSAI) ist seit dem 21. Dezember 2018 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Sie ist sachlich zuständig für Streitigkeiten aus Verträgen über Planungsleistungen zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Unternehmen, welches Architekten- oder Ingenieurleistungen anbietet oder erbringt.

Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein geringes Entgelt verlangt werden. Von den Unternehmen wird ein Entgelt in Höhe von 50 Euro bis 1.600 Euro erhoben, abhängig vom Beschwerdewert. Die Verbraucherschlichtungsstelle verlangt ein niedrigeres Entgelt, wenn das Unternehmen den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig anerkennt und kann in Einzelfällen ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn dies nach den besonderen Umständen des Einzelfalls geboten erscheint.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Friedrichsplatz 6

68165 Mannheim

[www.ghv-guetestelle.de/](http://www.ghv-guetestelle.de/)

verbraucherschlichtungsstelle/

Tel.: +49 621 860861 0

Fax: +49 621 860861 20

E-Mail: [kontakt@ghv-guetestelle.de](mailto:kontakt@ghv-guetestelle.de)



## **Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur**

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist seit dem 1. April 2016 als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 1999 und schlichtet seitdem Streitigkeiten zwischen Endnutzerinnen und Endnutzern sowie Betreibenden von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder Anbietern von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten, die im Zusammenhang mit den Regelungen aus § 68 Telekommunikationsgesetz stehen.

Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Schlichtungsstelle ist mit drei Streitmittlerinnen besetzt.

Das Verfahren ist sowohl für die Endnutzerinnen und Endnutzer als auch für die Telekommunikationsanbietenden kostenfrei.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Postfach 80 01

53105 Bonn

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Fax: +49 30 22480518

E-Mail: [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)



Der Versicherungsombudsman e.V. ist seit dem 2. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle tätig. Eingerichtet wurde der Versicherungsombudsman bereits im Oktober 2001. Er ist zuständig für Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern aus einem Versicherungsvertrag, sofern sich das Versicherungsunternehmen dem Streitbeilegungsverfahren vor dem Versicherungsombudsman angeschlossen hat, und für Streitigkeiten zwischen Versicherungsnehmerinnen bzw. Versicherungsnehmern einerseits und Versicherungsvermittlerinnen bzw. Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberaterinnen und -beratern andererseits im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen. Die teilnehmenden Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Der Versicherungsombudsman ist mit einem Streitmittler besetzt.

Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Lediglich bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann ein geringes Entgelt verlangt werden. Für die am Streitbeilegungsverfahren teilnehmenden Versicherungsunternehmen wird eine Fallpauschale erhoben, die jährlich neu festgesetzt und im Jahresbericht veröffentlicht wird. Von betroffenen Versicherungsvermittlerinnen bzw. Versicherungsvermittlern kann ein angemessenes Entgelt erhoben werden.

Bei Beschwerden von bis zu 10.000 Euro ist der Schlichtungsvorschlag für das Versicherungsunternehmen verbindlich, sofern die Verbraucherin oder der Verbraucher diesen annimmt. Bei Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen ist der Schlichtungsvorschlag nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

Kontaktdaten:

Postfach 080632

10006 Berlin

[www.versicherungsombudsman.de](http://www.versicherungsombudsman.de)

Tel.: +49 800 3696000 (Inland)

+49 30 20605899 (Ausland)

Fax: +49 800 3699000 (Inland)

+49 30 20605898 (Ausland)

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsman.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsman.de)



## VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

Die VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V. ist seit dem 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Eingerichtet wurde die Stelle bereits 2014 und schlichtet seitdem bei vertraglichen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungsgeschäften oder vergleichbaren Dienstleistungen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Vermögensverwaltern, sofern sich diese dem Streitbeilegungsverfahren vor der Ombudsstelle angeschlossen haben. Die Vermögensverwalter sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Die Ombudsstelle ist mit zwei Streitmittlern besetzt.

Das Verfahren ist für die Antragstellenden kostenfrei. Von den teilnehmenden Vermögensverwaltern wird ein Entgelt von 200 Euro erhoben. Die Ombudsstelle kann ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn dies nach den besonderen Umständen des Einzelfalls geboten erscheint.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen.

### Kontaktdaten:

Stresemannallee 30  
60596 Frankfurt am Main  
[www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)

Tel.: +49 69 660550110  
Fax: +49 69 660550119  
E-Mail: [contact@vuv-ombudsstelle.de](mailto:contact@vuv-ombudsstelle.de)

### 3. Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen

Grundlage für die folgende Darstellung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen sind die von den Verbraucherschlichtungsstellen jährlich zu erstellenden Tätigkeitsberichte sowie die alle zwei Jahre zu erstellenden Evaluationsberichte.

Bei der folgenden Darstellung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen ist zu beachten, dass die folgenden Schlichtungsstellen erst nach dem 1. Januar 2018 anerkannt worden sind und deren Tätigkeit somit erst ab dem Datum ihrer Anerkennung berücksichtigt werden konnte:

- die Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition (AMÖ) e. V. zum 6. Januar 2021,
- die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen zum 21. Oktober 2020,
- die Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen zum 21. Dezember 2018 und
- die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer zum 4. September 2018.

Die Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V. hat Ende 2020 auf ihre Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle verzichtet, sodass ihre Tätigkeit nur bis zu diesem Zeitpunkt berücksichtigt werden konnte.

#### *a. Verfahrenseingänge*

Im Jahr 2018 gingen bei den Verbraucherschlichtungsstellen insgesamt 88.196 Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ein. Dies stellt einen weiteren Anstieg bei den Antragseingängen im Vergleich zu den Jahren 2016 und 2017 dar. Nicht erfasst sind hierbei Anfragen außerhalb der Schlichtungsverfahren, in denen sich die Verbraucherinnen und Verbraucher und Unternehmen beispielsweise über die Antragstellung, die Zuständigkeit oder den Verfahrensablauf erkundigt haben.

Im Jahr 2019 sank die Zahl der Anträge. So gingen insgesamt 78.533 Anträge bei den Verbraucherschlichtungsstellen ein; ein Rückgang von 11 Prozent. Die Anzahl der Antragseingänge lag jedoch insgesamt noch über dem der Jahre 2016 und 2017.

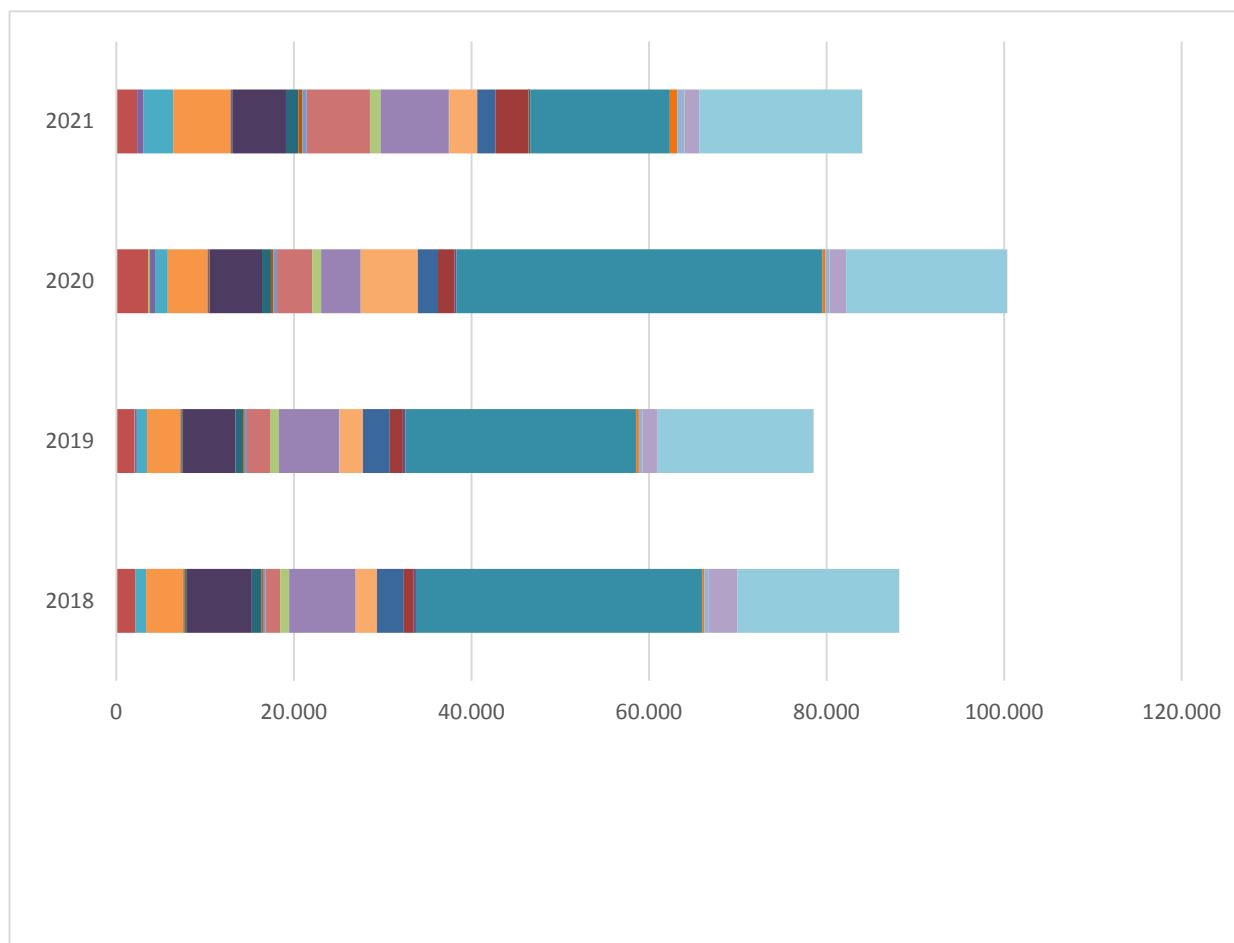
Im Jahr 2020 konnten fast alle Verbraucherschlichtungsstellen einen deutlichen Anstieg bei den Antragseingängen verzeichnen. So gingen dort insgesamt 100.349 Anträge ein; ein Anstieg von 28 Prozent. Diese hohe Zahl an Antragseingängen dürfte durch die ab März 2020 einsetzende

Corona-Pandemie begründet sein. Aufgrund der Corona-Pandemie mussten viele Flüge, Reisen und Veranstaltungen abgesagt werden, was zu einem beachtlichen Fallanstieg an Beschwerden und Schlichtungsanträgen in diesen Bereichen geführt hat. Insbesondere bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz und der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. kam es zu einem erheblichen Anstieg der Fallzahlen.

Erfreulicherweise konnte zudem die erst im Zuge der Reform des VSBG am 1. Januar 2020 gegründete Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V. in ihrem ersten Jahr einen überdurchschnittlichen Anstieg von 2.046 Eingängen im Jahr 2019 (damals noch als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle) auf 3.611 Eingänge im Jahr 2020 verzeichnen.<sup>34</sup>

Im Jahr 2021 gingen die Antragsgänge demgegenüber erneut zurück. So gingen insgesamt 83.997 Anträge bei den Verbraucherschlichtungsstellen ein.

Insgesamt stellen sich die Antragsgänge in den Jahren 2018 bis 2021 wie folgt dar:



<sup>34</sup> Nähere Informationen hierzu unter B.II.3.



	2018	2019	2020	2021
■ Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V./ Universalschlichtungsstelle des Bundes	2.125	2.046	3.611	2.350
■ Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e.V.	11	62	168	
■ Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer	33	201	564	726
■ Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.	1.173	1.165	1.455	3.322
■ Ombudsmann der privaten Banken	4.202	3.757	4.512	6.476
■ Ombudsmann Immobilien IVD/VPB - Grunderwerb und Verwaltung	38	100	71	104
■ Ombudsstelle für Investmentfonds	90	47	81	61
■ Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	223	99	51	17
■ Ombudsmann Private Kranken und Pflegeversicherung	7.348	5.953	5.906	6.041
■ Schlichtungsstelle Bausparen	1.087	869	1.015	1.423
■ Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	195	162	279	409
■ Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	273	267	390	513
■ Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.	1.647	2.570	3.940	7.132
■ Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	1.018	1.002	1.012	1.166
■ Schlichtungsstelle Energie e.V.	7.491	6.826	4.465	7.722
■ Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs- Anlage- und Kreditvermittlung	7	23	18	28
■ Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	2.387	2.619	6.442	3.174
■ Schlichtungsstelle Nahverkehr	3.048	3.046	2.244	2.027
■ Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	1.092	1.453	1.861	3.752
■ Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition (AMÖ) e.V.				49
■ SNUB - Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle	273	278	228	180
■ söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.	32.238	26.029	41.211	15.674
■ Sparkassen-Schlichtungsstelle für Baden-Württemberg	217	278	337	823
■ Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken e.V. (VÖB)	509	445	484	839
■ Verbraucherschlichtungsstelle Architektenkammer Niedersachsen			6	11
■ Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen		4	7	5
■ Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	3.249	1.695	1.848	1.622
■ Versicherungsombudsmann e.V.	18.218	17.528	18.133	18.344
■ VuV - Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V.	4	9	10	7

### *b. Grenzübergreifende Anträge*

Im Jahr 2018 gingen bei der Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen nur sehr wenige Anträge mit grenzübergreifenden Sachverhalten ein. Der Anteil der grenzübergreifenden Anträge an den insgesamt bei den Verbraucherschlichtungsstellen eingegangenen Anträgen lag durchschnittlich bei 2,90 Prozent. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur konnte mit 15,0 Prozent einen ungewöhnlich hohen Anteil an grenzübergreifenden Anträgen verzeichnen. Lediglich bei der behördlichen Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz war der überwiegende Anteil der Anträge, nämlich 82,7 Prozent, grenzübergreifend.

Im Jahr 2019 war bei fast allen Verbraucherschlichtungsstellen ein leichter Anstieg festzustellen. So lag der Anteil der grenzübergreifenden Anträge an den insgesamt bei den Verbraucherschlichtungsstellen eingegangenen Anträgen bei 3,93 Prozent. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur wies mit 15,9 Prozent wiederum einen ungewöhnlich hohen Anteil an grenzübergreifenden Anträgen auf; bei der behördlichen Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz lag der Anteil der grenzübergreifenden Sachverhalte erneut überdurchschnittlich hoch bei 91,1 Prozent.

Im Jahr 2020 ist der Anteil der grenzübergreifenden Anträge an den insgesamt bei den Verbraucherschlichtungsstellen eingegangenen Anträgen dagegen gestiegen und lag durchschnittlich bei 6,75 Prozent. Die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht konnte mit 13,5 Prozent einen ungewöhnlich hohen Anteil an grenzübergreifenden Anträgen verzeichnen. Bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ging der Anteil an grenzübergreifenden Anträgen mit 9,3 Prozent gegenüber den Vorjahren dagegen leicht zurück. Bei der behördlichen Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz stieg der Anteil der grenzübergreifenden Sachverhalte im Vergleich zum Vorjahr weiter auf 93,2 Prozent.

Im Jahr 2021 war wiederum ein leichter Rückgang festzustellen. So lag der Anteil der grenzübergreifenden Anträge an den insgesamt bei den Verbraucherschlichtungsstellen eingegangenen Anträgen bei 4,89 Prozent. Die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht mit 12,2 Prozent und die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur mit 11,65 Prozent konnten hierbei wiederholt einen ungewöhnlich hohen Anteil an grenzübergreifenden Anträgen verzeichnen. Die behördliche Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz konnte auch 2021 eine Steigerung der grenzübergreifenden Sachverhalte im Vergleich zum Vorjahr auf 97,5 Prozent verzeichnen.

Insgesamt ist der Anteil der grenzübergreifenden Anträge in den letzten vier Jahren gestiegen, bleibt aber weiterhin bei der Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen, mit den genannten Ausnahmen, vor allem der Schlichtungsstelle Luftverkehr, gering.

*c. Ablehnungen und unzulässige Anträge*

Die Verbraucherschlichtungsstellen können den Antrag einer Verbraucherin oder eines Verbrauchers auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn der antragstellenden Person ein berechtigtes Interesse fehlt, zum Beispiel weil

- der geltend gemachte Anspruch verjährt,
- die Streitigkeit beigelegt oder
- bei einem Gericht rechtshängig oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist

oder sich die Streitigkeit nicht für die außergerichtliche Streitbeilegung eignet, zum Beispiel weil

- der Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand geklärt oder
- grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich sind, nicht geklärt werden können.

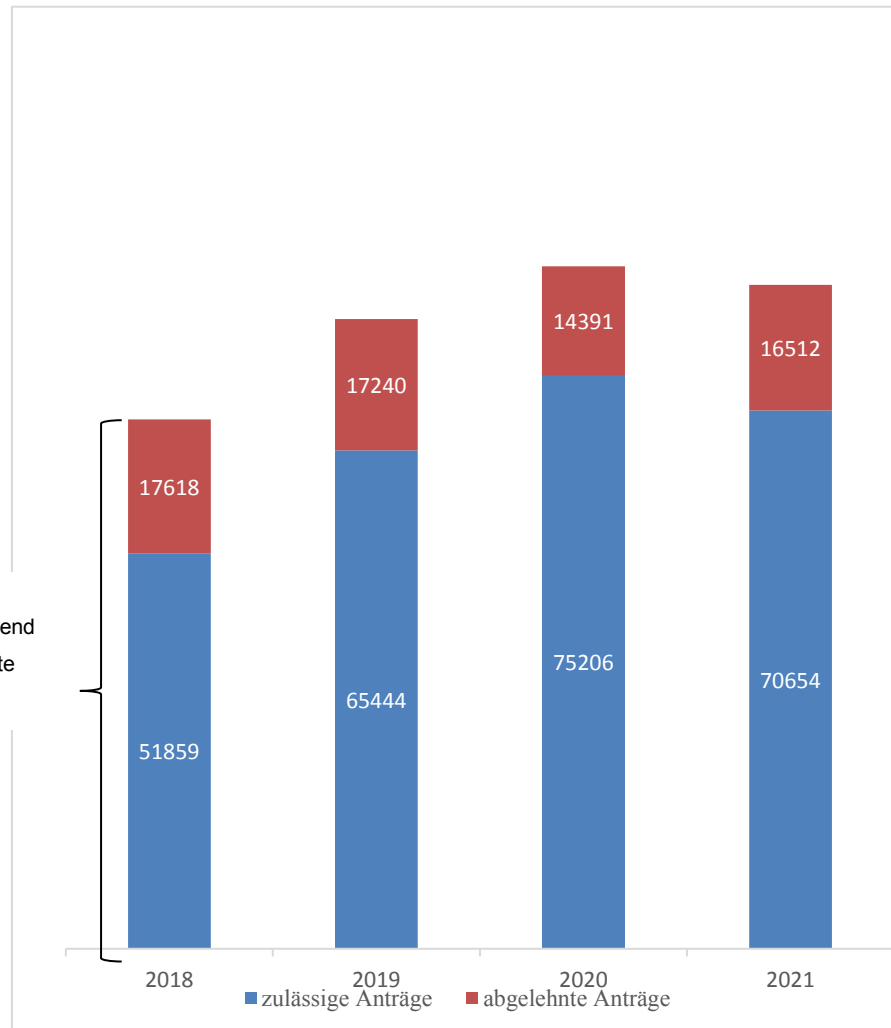
Der Anteil der Anträge, die wegen des Vorliegens eines Ablehnungsgrundes abgewiesen werden mussten, ist im Laufe der letzten vier Jahre ungefähr gleich hoch geblieben und betrifft rund ein Fünftel der Anträge.

Im Jahr 2018 betrug die durchschnittliche Ablehnungsquote<sup>35</sup> 25 Prozent (im Vergleich zu 18 Prozent im Jahr 2017). Die Auswertung der Tätigkeitsberichte ergibt für das Jahr 2019 einen leichten Rückgang der durchschnittlichen Ablehnungsquote auf 21 Prozent.

Im Jahr 2020 ist die durchschnittliche Ablehnungsquote erneut auf 16 Prozent gesunken. Im Jahr 2021 mussten durchschnittlich 19 Prozent der Verfahren wegen des

Vorliegens eines Ablehnungsgrundes abgewiesen werden.

abschließend  
bearbeitete  
Anträge



#### aa. Ablehnungen nach dem VSBG

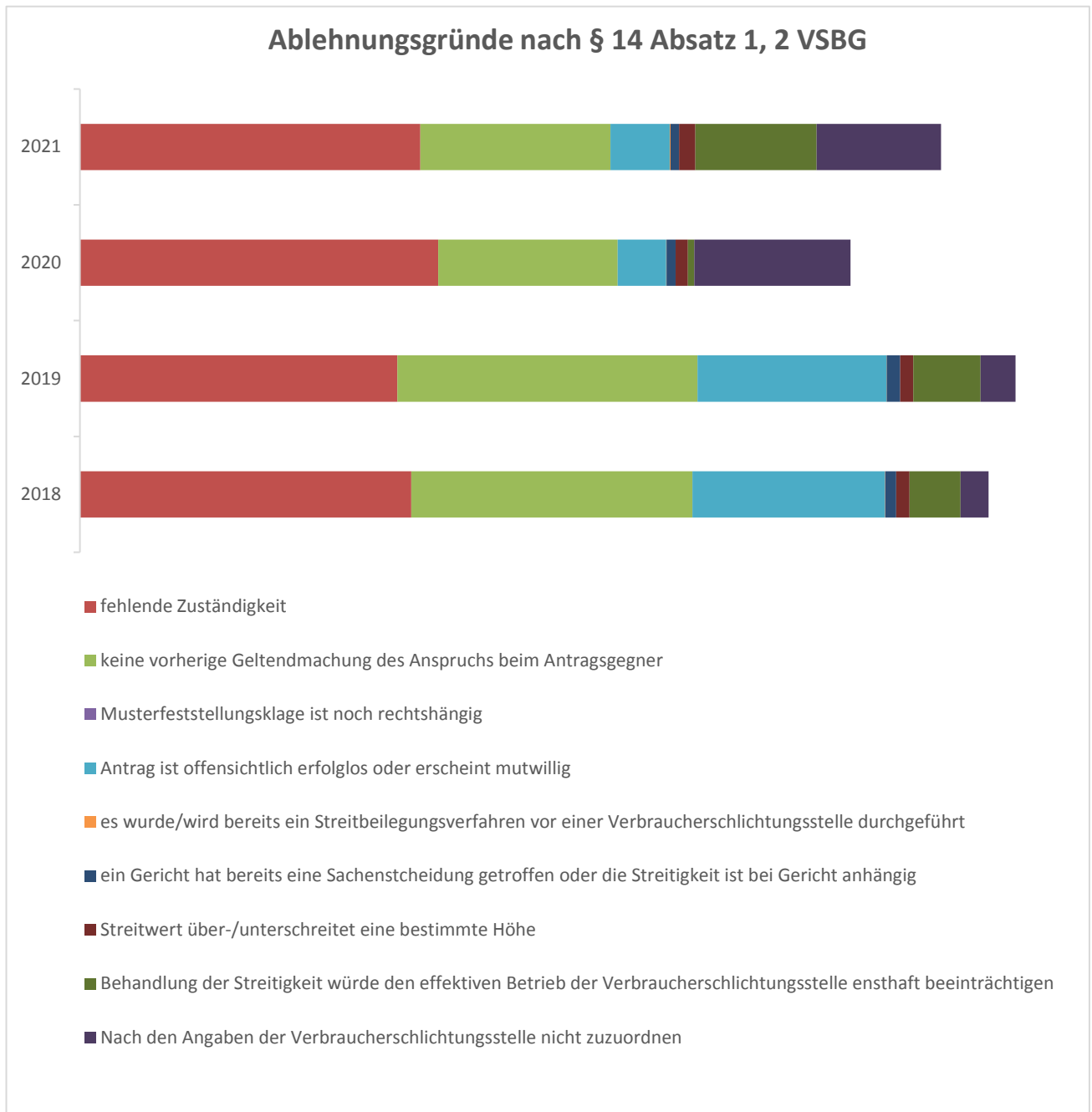
Wie bereits in den Jahren 2016 und 2017 war bei den Verbraucherschlichtungsstellen, die in den Anwendungsbereich des VSBG fallen, ein häufiger Ablehnungsgrund die Unzuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle. So mussten im Jahr 2018 36 Prozent, im Jahr 2019 34 Prozent und im Jahr 2021 40 Prozent der insgesamt abgelehnten Anträge aus diesem Grund abgelehnt werden. Im Jahr 2020 betraf dies sogar 46 Prozent der abgelehnten Anträge.

<sup>35</sup> Bezugswert für die Berechnung sind die in dem jeweiligen Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge.

Ein weiterer häufiger Ablehnungsgrund bei diesen Verbraucherschlichtungsstellen ist zudem weiterhin, dass die antragstellende Person sich mit dem Begehren nicht zuvor an die Antragsgegnerin oder den Antragsgegner gewandt hat. Dies betraf im Jahr 2018 31 Prozent und im Jahr 2019 32 Prozent der abgelehnten Anträge. Insofern lässt sich jedoch in den letzten beiden Berichtsjahren eine positive Tendenz erkennen. So mussten in jenen Jahren nur noch 23 Prozent (2020) bzw. 22 Prozent (2021) der Anträge aus diesem Grund abgelehnt werden.

In den Jahren 2018 und 2019 kam es mit einem Anteil von 21 Prozent (2018) bzw. 20 Prozent (2019) zu einem überdurchschnittlichen Anstieg an Anträgen, die abgelehnt wurden, weil der Antrag offensichtlich erfolglos war oder mutwillig erschien. Dieser Ablehnungsgrund traf im Jahr 2020 hingegen nur auf 6 Prozent der abgelehnten Anträge zu und im Jahr 2021 auf 7 Prozent der abgelehnten Anträge.

In Bezug auf den neu geschaffenen Ablehnungsgrund wegen Rechtshängigkeit einer Musterfeststellungsklage gab es bislang noch keinen Anwendungsfall.

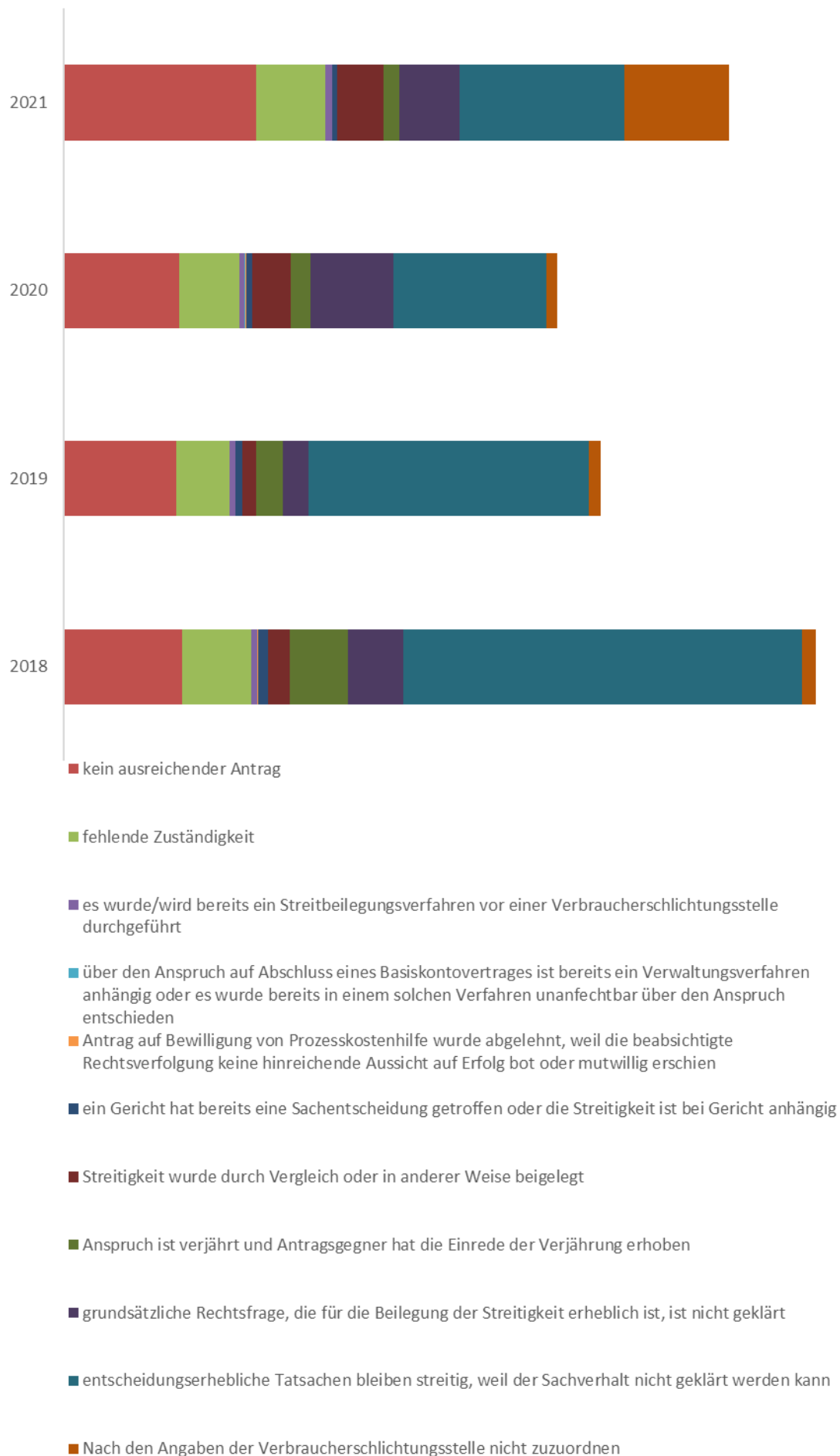


### *bb. Ablehnungen nach der FinSV*

Bei den Verbraucherschlichtungsstellen, die in den Anwendungsbereich der FinSV fallen, mussten wie bereits in den Jahren 2016 und 2017 hingegen vergleichsweise wenige Anträge wegen fehlender Zuständigkeit abgelehnt werden. Diese machten lediglich einen Anteil von 9 Prozent (2018), 10 Prozent (2019 und 2021) beziehungsweise 12 Prozent (2020) aus. Das liegt vor allem daran, dass nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 FinSV Anträge nur dann wegen Unzuständigkeit abgelehnt werden dürfen, wenn diese nicht nach § 24 FinSV weitergeleitet werden können. Die Mehrheit der Anträge musste von diesen Verbraucherschlichtungsstellen abgelehnt werden, weil Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Verfahren streitig

blieben, weil der zugrundeliegende Sachverhalt nicht geklärt werden konnte oder weil kein ausreichender Antrag gestellt wurde.

### Ablehnungsgründe nach § 6 Absatz 1, 2 FinSV





*d. Bereitschaft der Unternehmen, an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teilzunehmen*

Inwiefern Unternehmen bereit sind, an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, kann aufgrund der in Deutschland sehr unterschiedlichen Ausgestaltung der Schlichtungsstellen, wie bereits im Verbraucherschlichtungsbericht 2018 dargestellt, nur eingeschränkt beurteilt werden.

Zwar hat der Gesetzgeber im Einklang mit der ADR-Richtlinie<sup>36</sup> die Freiwilligkeit der Teilnahme an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zum Grundprinzip der alternativen Streitbeilegung erhoben.<sup>37</sup> So wird das Verfahren gemäß § 15 Absatz 2 VSBG beendet, wenn der Antragsgegner erklärt, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen. Die vorgenannte Vorschrift enthält jedoch eine Ausnahmeregelung, wonach unter bestimmten Voraussetzungen eine Teilnahmeverpflichtung für die Antragsgegnerin oder den Antragsgegner entstehen kann, und zwar dann, wenn Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden etwas anderes bestimmen.

In der Praxis ist diese (gesetzliche) Ausnahme weiterhin die Regel. Dies folgt zum einen aus gesetzlichen Teilnahmeverpflichtungen. So ist für Unternehmen die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren gemäß § 111b EnWG bei Streitigkeiten mit einer Verbraucherin oder einem Verbraucher über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie oder die Messung der Energie verpflichtend. Auch bei Streitigkeiten, die unter § 14 Absatz 1 UKlaG und damit in den Zuständigkeitsbereich der nach FinSV anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen fallen, ist die Teilnahme für die Unternehmen verpflichtend mangels einer dem § 15 Absatz 2 VSBG entsprechenden Regelung, wonach sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner über seine Teilnahmebereitschaft erklären kann. Zum anderen haben sich Unternehmer auch in erheblichem Umfang im Rahmen ihrer Mitgliedschaft im jeweiligen Trägerverein freiwillig zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet. So hat ein Großteil der privaten Verbraucherschlichtungsstellen ihre Zuständigkeit auf Unternehmen beschränkt, die sich dem jeweiligen Trägerverein freiwillig angeschlossen haben. Die Vereinssatzungen der Trägervereine enthalten wiederum regelmäßig entsprechende Regelungen, wonach sich die angeschlossenen Unternehmen zur Teilnahme an den Streitbeilegungsverfahren verpflichten. Eine generelle Aussage zur Bereitschaft der Unternehmen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, kann daher nicht getroffen werden.

---

<sup>36</sup> vgl. Erwägungsgrund 49.

<sup>37</sup> vgl. BR-Drs. 258/15, S. 46; BT-Drs. 18/5089, S. 40.

Bei neun der 28 anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen ist die Teilnahme für Unternehmen freiwillig. Aus den Tätigkeitsberichten der letzten vier Jahre ergibt sich im Hinblick auf die Teilnahmebereitschaft<sup>38</sup> ein positives Bild. Bei den meisten Schlichtungsstellen hat sich die Teilnahmebereitschaft im Laufe der Jahre verbessert.

Besonders auffällig ist die Steigerung der Teilnahmebereitschaft bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur. Im Jahr 2018 waren nur 45 Prozent der Unternehmen bereit, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Im Jahr 2019 lag die Teilnahmebereitschaft sogar nur bei 33 Prozent. Im Jahr 2020 stieg die Teilnahmebereitschaft bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur demgegenüber mit 51 Prozent und im Jahr 2021 mit 82 Prozent deutlich. Dies liegt darin begründet, dass Postunternehmen seit der Postgesetznovelle im März 2021 zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet sind, sofern Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen und die übrigen Verfahrensvoraussetzungen vorliegen.

Auch beim Zentrum für Schlichtung e. V. hat sich die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen positiv entwickelt. So lag die Teilnahmebereitschaft während seiner Tätigkeit als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in den Jahren 2018 und 2019 jeweils bei 27 Prozent. Seit dem ersten Tätigkeitsjahr als Universalschlichtungsstelle des Bundes konnte die Teilnahmebereitschaft kontinuierlich gesteigert werden. So waren im Jahr 2020 31 Prozent der Unternehmen bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Im Jahr 2021 lag die Teilnahmebereitschaft sogar bei 38 Prozent. Eine weitere Steigerung der Teilnahmebereitschaft und damit auch der Akzeptanz der alternativen Streitbeilegung erscheint angesichts dieser gleichwohl vergleichsweise niedrigen Zahlen weiterhin wichtig.

Bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur und der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist die Teilnahmebereitschaft ebenfalls im Verlauf der letzten vier Jahre gestiegen. Während im Jahr 2018 64 Prozent der Unternehmen bereit waren, an einem Streitbeilegungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur teilzunehmen, lag die Teilnahmebereitschaft im Jahr 2021 sogar bei 79 Prozent. Bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist die Teilnahmebereitschaft von 78 Prozent im Jahr 2018 auf 93 Prozent im Jahr 2021 gestiegen.

Die Anwaltliche Verbraucherschlichtungsstelle NRW e.V. musste hingegen einen deutlichen Rückgang hinnehmen. Während im Jahr 2019 noch 47 Prozent der Unternehmen bereit waren, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, sank die Teilnahmebereitschaft im Jahr 2020

---

<sup>38</sup> Als Bezugswert dienten die von den Verbraucherschlichtungsstellen im jeweiligen Berichtsjahr abschließend bearbeiteten, zulässigen Verfahren.

auf 35 Prozent. Die geringe Teilnahmebereitschaft der Unternehmen war einer der Gründe für den Verzicht der Anwaltlichen Verbraucherschlichtungsstelle NRW e. V. auf die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle.

Auch bei der Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer ist die Teilnahmebereitschaft gesunken. Im Jahr 2019 lag die Teilnahmebereitschaft noch bei 60 Prozent. Im Jahr 2020 waren nur noch 39 Prozent der Unternehmen bereit, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Im Jahr 2021 stieg die Teilnahmebereitschaft mit 53 Prozent wieder an, blieb jedoch weiterhin unterhalb der Quote aus dem Jahr 2019.

Die Teilnahmebereitschaft bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen lag im Jahr 2020 bei 67 Prozent und konnte im Jahr 2021 auf 79 Prozent gesteigert werden.

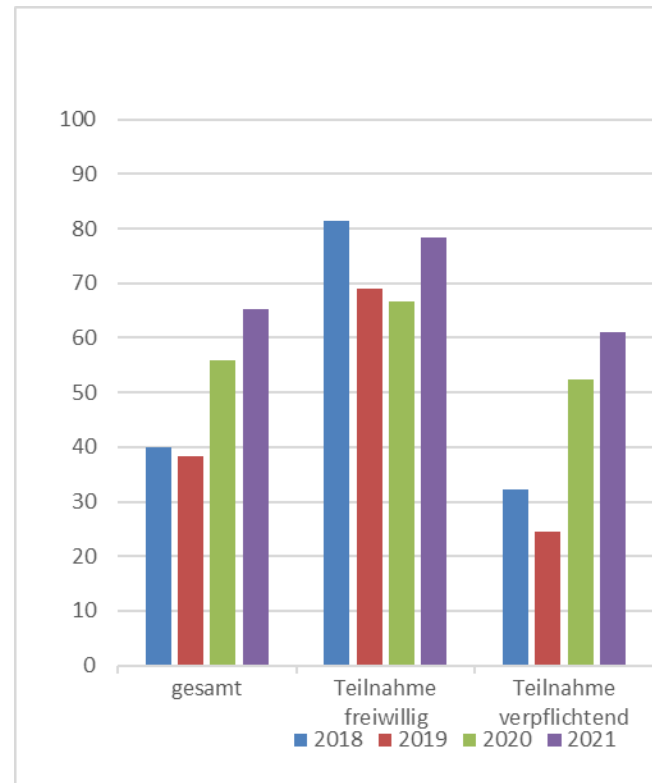
Während bei der Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen im Jahr 2020 noch kein Unternehmen bereit war, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, lag die Teilnahmebereitschaft im Jahr 2021 bei 30 Prozent mit allerdings insgesamt sehr geringen Fallzahlen im niedrigen einstelligen Bereich.

Von der Schlichtungsstelle Nahverkehr liegen keine Angaben zur Teilnahmebereitschaft vor.

### e. Einigungsbereitschaft der Parteien

Auch die Einigungsbereitschaft<sup>39</sup> der Parteien konnte über die letzten vier Jahre gesteigert werden. So lag sie im Jahr 2018 bei durchschnittlich 40 Prozent. 2019 sank dieser Wert zwar leicht auf 38 Prozent. 2020 lag die Einigungsbereitschaft der Parteien jedoch bei 56 Prozent und im Jahr 2021 bei 65 Prozent.

Wie bereits im letztem Verbraucherschlichtungsbericht 2018 zeigt sich abermals, dass bei den Verbraucherschlichtungsstellen, bei denen die Teilnahme für die Unternehmen freiwillig ist, die Einigungsbereitschaft erwartungsgemäß höher war als bei den Verbraucherschlichtungsstellen, bei denen die Unternehmen verpflichtet sind, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.



So haben sich die Parteien in Verfahren, die vor Verbraucherschlichtungsstellen geführt wurden, bei denen die Teilnahme für die Unternehmen freiwillig ist, in 82 Prozent (2018), 69 Prozent (2019), 67 Prozent (2020) beziehungsweise 78 Prozent (2021) der Fälle geeinigt. Bei den übrigen Verbraucherschlichtungsstellen konnte nach einem Rückgang der Einigungsbereitschaft in den Jahren 2018 (32 Prozent) und 2019 (25 Prozent) eine klare Steigerung in den Jahren 2020 (52 Prozent) und 2021 (61 Prozent) verzeichnet werden.

### f. Verfahrensdauer

Verbraucherschlichtungsstellen sollen den Parteien innerhalb von 90 Tagen einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit unterbreiten. Die Frist beginnt, sobald die Verbraucherschlichtungsstelle keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt, und kann nur bei sehr umfangreichen oder mit schwierigen Rechtsfragen verbundenen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängert werden.

<sup>39</sup> Verhältnis der Verfahren, in denen sich die Parteien geeinigt haben (entweder durch eine Einigung im Vorverfahren, das heißt vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, oder durch Annahme des Schlichtungsvorschlags), zu den Verfahren, in denen die Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben.

Die Auswertung der Tätigkeitsberichte für die Jahre 2018 bis 2021 zeigt, dass die Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen die gesetzliche Frist von 90 Tagen eingehalten, oftmals sogar deutlich unterschritten hat.

In ihrem Tätigkeitsbericht für das Jahr 2020 gab die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr an, dass die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer nicht in jedem Fall eingehalten werden konnte. Als Grund hierfür wurde das unerwartet und massiv angestiegene Volumen neuer Schlichtungsanträge ab etwa Jahresmitte 2020 im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie angegeben. Im Jahr 2021 konnte die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr den punktuell entstandenen Rückstau weitgehend abbauen. Im IV. Quartal 2021 wurde wieder sichergestellt, dass im Regelfall die Verfahrensdauer deutlich unter drei Monaten liegt.

Auch bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz war im Jahr 2020 die 90-Tage-Frist aufgrund der überdurchschnittlichen Anzahl an Anträgen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie nicht annähernd zu bewältigen. Aufgrund des pandemiebedingt erhöhten Antragsumfangs aus dem ersten Halbjahr des Jahres 2021 sowie der Rückstände aus dem Jahr 2020 war auch im Jahr 2021 die 90tägige Frist zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags nicht hinreichend zu bewältigen.

#### 4. Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen

##### a. Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens

Durch die Verbraucherstreitbeilegung soll der Verbraucherin oder dem Verbraucher ein Instrument zur Verfügung gestellt werden, um Streitigkeiten mit einem Unternehmen einfach, schnell und günstig beizulegen. Nach Auswertung der Evaluationsberichte kann festgestellt werden, dass die von den Verbraucherschlichtungsstellen angebotenen Verfahren diese Kriterien erfüllen:

##### „einfach“

Die Verfahren sind für Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich. So können sie ihren Antrag sowohl postalisch als auch elektronisch einreichen. Fast alle Verbraucherschlichtungsstellen stellen auf ihren Webseiten ein Beschwerdeformular zur Verfügung, mit dem alle für die Durchführung des Verfahrens erforderlichen Informationen abgefragt werden. Überwiegend stellen die Verbraucherschlichtungsstellen zusätzlich Online-Formulare zur Verfügung, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher direkt auf der Webseite einen Antrag stellen können. Die meisten Verfahren gehen über solche Online-Formulare auf der Webseite oder per E-Mail ein.

Die elektronische Antragstellung ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, auf einfache und unkomplizierte Weise ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, ohne zugangsbeschränkende Vorgaben zu machen. Dies spart Zeit und Kosten. Darüber hinaus trägt die Nutzung des Online-Formulars der Schlichtungsstellen zur formal korrekten Antragstellung bei, so dass oft keine weiteren Unterlagen oder Erklärungen von der Schlichtungsstelle nachgefordert werden müssen. Die elektronische Kommunikation mit der antragstellenden Person führt in der Regel auch zu einer Beschleunigung des Verfahrensablaufs.

Sowohl bei der Antragstellung als auch bei der weiteren Durchführung des Verfahrens steht es den Parteien frei, sich von einer Rechtsanwältin oder einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten zu lassen. Eine Pflicht hierzu besteht aber ausdrücklich nicht. Auch dürfen die Verbraucherschlichtungsstellen in ihren Verfahrensordnungen den Parteien eine solche Verpflichtung nicht auferlegen. Die meisten antragstellenden Personen und Unternehmen machen von der Möglichkeit der Vertretung keinen Gebrauch.

„schnell“

Wie bereits unter C. I. 3. f. dargelegt, konnte die Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen die gesetzlich vorgeschriebene Frist von 90 Tagen (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bis zur Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags) einhalten. Konnte in Einzelfällen diese Frist nicht eingehalten werden, so lag das an den in Folge der Corona-Pandemie massiv angestiegenen Fallzahlen, insbesondere im Bereich des öffentlichen Personen- und Luftverkehrs.

„günstig“

Die Verfahren sind für die Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei (§ 23 Absatz 1 VSBG, § 10 Absatz 1 FinSV). Hiervon gibt es lediglich für Streitigkeiten, die in den Anwendungsbereich des VSBG fallen, zwei Ausnahmen. So kann von dem Verbraucher oder der Verbraucherin, wenn ein Unternehmen an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt ist, ein geringes Entgelt in Höhe von höchstens 30 Euro erhoben werden, wenn sein oder ihr Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist (§ 23 Absatz 1 Satz 1 VSBG).<sup>40</sup> In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle von der Verbraucherin oder dem Verbraucher nur dann ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn sie diese oder diesen unverzüglich, nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmen beteiligt ist (es sich also um eine Streitigkeit zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern handelt), auf diese Kosten hingewiesen hat und die Verbraucherin oder der Verbraucher weiterhin an der Durchführung des Verfahrens festhält (§ 23 Absatz 1 Satz 2 VSBG). In der Praxis haben die Verbraucherschlichtungsstellen selten Gebrauch von diesen beiden Ausnahmeregelungen gemacht und entsprechende Gebühren erhoben.

*b. Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstellen*

Privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstellen müssen von einem eingetragenen Verein getragen werden (§ 3 Satz 1 VSBG, § 14 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 UKlaG). Von den 28 Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland sind 21 privatrechtlich organisiert. Davon verfolgen in neun<sup>41</sup> Fällen die Trägervereine den alleinigen Zweck, durch Einrichtung und Unterhaltung der Verbraucherschlichtungsstelle die außergerichtliche Streitbeilegung zu fördern. Bei den

---

<sup>40</sup> Ähnliche Regelungen sind auch in den Spezialgesetzen enthalten: § 214 Absatz 4 Satz 2 VVG, § 57 Absatz 4 Satz 2 LuftVG, § 57a Absatz 3 LuftVG, § 111b Absatz 6 Satz 3 EnWG, § 31 Absatz 3 VSBG i.V.m. § 6 Absatz 5 UnivSchlichtV.

<sup>41</sup> Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer  
Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V.  
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen  
Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Schlichtungsstelle Nahverkehr

übrigen zwölf<sup>42</sup> privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen nehmen die Trägervereine darüber hinaus auch noch Unternehmerinteressen wahr.

Um im letzteren Fall die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Verbraucherschlichtungsstellen zu gewährleisten, sieht das Gesetz für grundlegende Entscheidungen im Hinblick auf die Organisations- und Finanzstruktur, beispielsweise die Festlegung und die Änderung der Verfahrensordnung, insbesondere hinsichtlich der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, sowie für die Bestellung oder die Abberufung eines Streitmittlers die Beteiligung von Verbraucherverbänden (§ 9 Absatz 1 VSBG, §§ 2 Satz 3 und 4, 12 Absatz 4 Satz 1 FinSV) beziehungsweise des Bundesamts für Justiz (§ 17 Absatz 1, § 18 Nummer 2 und 3 FinSV) vor. Darüber hinaus müssen diese Verbraucherschlichtungsstellen über einen von dem Trägerverein getrennten und zweckgebundenen Haushalt verfügen (§ 3 Satz 2 VSBG, § 13 Satz 2 FinSV).

Hinsichtlich der Art der Finanzierung hat der deutsche Gesetzgeber darauf verzichtet, den Verbraucherschlichtungsstellen konkrete Vorgaben zu machen. Das Gesetz fordert lediglich, dass die Finanzierung tragfähig sein muss. Dementsprechend haben die Verbraucherschlichtungsstellen unterschiedliche Finanzierungsmodelle gewählt:

- Lediglich zwei Stellen, die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. und die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer, finanzieren sich ausschließlich über Fallpauschalen.
- Neun<sup>43</sup> der privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen finanzieren sich ausschließlich über Mitgliedsbeiträge.

---

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle  
 söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.  
 Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg  
 Versicherungsombudsmann e. V.

<sup>42</sup> Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.  
 Ombudsmann der Privaten Banken  
 Ombudsmann Immobilien IVD / VPB – Grunderwerb und Verwaltung  
 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
 Ombudsstelle für Investmentfonds  
 Schlichtungsstelle Bausparen  
 Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.  
 Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlagen- und Kreditvermittlung  
 Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition (AMÖ) e. V.  
 Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)  
 Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen  
 VuV – Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschlands e. V.

<sup>43</sup> Ombudsmann der Privaten Banken  
 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen  
 Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
 Schlichtungsstelle Bausparen  
 Schlichtungsstelle Nahverkehr



- Neun<sup>44</sup> der privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen, haben sich für eine Mischfinanzierung aus Mitgliedsbeiträgen einerseits und der Erhebung von Fallpauschalen andererseits entschieden.
- Die Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V. stellt insoweit eine Besonderheit dar, als diese bis zum 31. Dezember 2019 nach § 43 VSBG vom Bundesministerium der Justiz in ihrer damaligen Eigenschaft als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gefördert wurde und seit dem 1. Januar 2020 ein Entgelt durch das Bundesamt für Justiz aufgrund der erfolgten Beleihung nach § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG erhält.

Alle Verbraucherschlichtungsstellen geben an, dass die derzeitige Finanzierung ausreichend sei, um alle Kosten zu decken.

*c. Schulungen der Streitmittlerinnen und Streitmittler, ihrer Vertreterinnen und Vertreter und ihrer Beschäftigten*

Bis auf wenige Ausnahmen haben die Beschäftigten der Verbraucherschlichtungsstellen regelmäßig an Fachtagungen und speziellen Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen.

*d. Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten*

Von den 28 Verbraucherschlichtungsstellen sind zwölf Mitglied im FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network), namentlich

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.
- Ombudsmann der Privaten Banken
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

---

Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V.

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)

Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieursleistungen

<sup>44</sup> Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.

Ombudsmann Immobilien IVD / VPB – Grunderwerb und Verwaltung

Ombudsstelle für Investmentfonds

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlagen- und Kreditvermittlung

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle

söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Versicherungsombudsmann e. V.

VuV – Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschlands e. V.

- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen
- Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Schlichtungsstelle Bausparen
- Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
- Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)
- Versicherungsombudsmann e. V.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Organisationen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich. Es umfasst neben den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union, Island, Liechtenstein und Norwegen). Das Netzwerk wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen nationalen Bürgerbeauftragten für Finanzdienstleistungen zu fördern und Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzübergreifenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern.<sup>45</sup>

Die Ombudsstelle für Investmentfonds und die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sind zudem Mitglied im INFO-Network (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), einem seit 2007 bestehenden weltweiten Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich.

Seit November 2017 besteht darüber hinaus ein Netzwerk für Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Reise- und Verkehrsbereich (TRAVEL-NET). Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V., nunmehr die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, die Schlichtungsstelle Nahverkehr und die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. sind Mitglied im TRAVEL-NET.

---

<sup>45</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_de), letzter Aufruf: 7. April 2022.

Im Übrigen tauschen sich die Verbraucherschlichtungsstellen, soweit Streitigkeiten mit grenzübergreifenden Sachverhalten eingehen, direkt mit Schlichtungsstellen in den betroffenen Ländern aus. Daneben finden auch regelmäßig internationale Schlichtertreffen statt, an denen die Verbraucherschlichtungsstellen teilnehmen.

## **II. Statistische Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse (§ 6 Absatz 1 Nummer 2 VSBIInfoV)**

### **1. Hindernisse bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten**

Die Auswertung der Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen und der Evaluationsberichte zeigt, dass der Behandlung von inländischen Streitigkeiten keine gravierenden Hindernisse entgegenstanden.

Wie bereits unter C. I. 3. b. dargestellt, ergibt die Auswertung der für die Jahre 2018 bis 2021 vorliegenden Tätigkeits- und Evaluationsberichte, dass bei der Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen nur sehr wenige Anträge mit grenzübergreifenden Sachverhalten eingegangen sind (2018 2,90 Prozent, 2019 3,93 Prozent, 2020 6,75 Prozent, 2021 4,89 Prozent aller Anträge). Allein bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz hatte der weit überwiegende Anteil der Anträge einen grenzüberschreitenden Charakter (2018 82,7 Prozent, 2019 91,1 Prozent, 2020 93,2 Prozent und 2021 97,5 Prozent).

Die Berichte sprechen wie bereits in den Jahren 2016 und 2017 die in Deutschland geringe Nutzung der EU-Plattform für Online-Streitbeilegung (OS-Plattform; <http://ec.europa.eu/odr>) mit sehr wenigen bis gar keinen Verfahrenseingängen bei den Schlichtungsstellen an.

Die bereits unter B. III. angesprochene OS-Plattform ist ein Instrument, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher u.a. Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen an Unternehmen übermitteln können. Sie beinhaltet ein mehrsprachiges Verzeichnis der 468<sup>46</sup> qualifizierten Stellen für alternative Streitbeilegung aus der gesamten Europäischen Union sowie

---

<sup>46</sup> Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung, abrufbar unter: <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/just-2021-07677-00-00-de-tra-00.pdf>, letzter Aufruf: 8. April 2022.

aus Liechtenstein und Norwegen. Des Weiteren liefert sie Informationen über mögliche Rechtsbehelfe für Verbraucherinnen und Verbraucher. Verbraucherinnen und Verbraucher können die Plattform sowohl bei nationalen als auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten nutzen.

Das OS-Verfahren ist vollständig automatisiert. Verbraucherinnen und Verbraucher füllen ein dreiteiliges Beschwerdeformular aus, in welchem sie auch die E-Mail-Adresse des Unternehmens angeben. Dann bekommt das Unternehmen automatisch eine E-Mail und hat 30 Tage Zeit, sich zu registrieren, ein Unternehmensprofil anzulegen und der Verbraucherin oder dem Verbraucher eine Schlichtungsstelle vorzuschlagen. Zu diesem Zweck stellt ihm die Plattform eine automatisch generierte Liste von Streitbeilegungsstellen zur Verfügung.

Reagiert das Unternehmen gar nicht auf die Beschwerde oder schlägt es der Verbraucherin oder dem Verbraucher keine Streitbeilegungsstelle vor, wird die Beschwerde automatisch geschlossen und die Verbraucherin oder der Verbraucher wird darüber per E-Mail informiert.

Schlägt das Unternehmen eine Streitbeilegungsstelle vor und wird sie von der Verbraucherin oder dem Verbraucher akzeptiert, wird die Beschwerde über die Plattform an die Streitbeilegungsstelle weitergeleitet. Letztere hat dann die Wahl, ihr reguläres Streitbeilegungsverfahren innerhalb oder außerhalb der Plattform durchzuführen, das heißt innerhalb oder außerhalb der Plattform mit den Parteien zu kommunizieren. Lehnt die Streitbeilegungsstelle ihre Zuständigkeit ab, wird die Beschwerde automatisch geschlossen und die Verbraucherin oder der Verbraucher erneut informiert. Es ist nicht mehr möglich, die Beschwerde an eine andere zuständige Streitbeilegungsstelle zu verweisen. Auch kann das Unternehmen keine andere Streitbeilegungsstelle mehr vorschlagen.

Im Jahr 2020 konnte die Plattform 3,3 Millionen einzelne Besuche verzeichnen; dies entspricht durchschnittlich 275.000 einzelnen Besuchen pro Monat. Letzten Endes reichte jedoch nur ein kleiner Teil der Besucherinnen und Besucher (17.461) offiziell Beschwerde ein. Eine Weiterleitung der Beschwerde an eine Verbraucherschlichtungsstelle erfolgte dabei im Ergebnis in nur 1 Prozent der Fälle. 30.319 Besucherinnen und Besucher wünschten eine direkte Kontaktaufnahme über das Mitte 2019 eingeführte neue Modul, das u.a. die Möglichkeit bietet, der Unternehmerin oder dem Unternehmer vor offizieller Einreichung einer Beschwerde einen Entwurf der Beschwerde zu übermitteln, um Streitigkeiten direkt beizulegen.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung, abrufbar unter: <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/just-2021-07677-00-00-de-tra-00.pdf>, letzter Aufruf: 9. Mai 2022.

Die Auswertung der Evaluationsberichte hat ergeben, dass sich die überwiegende Zahl der Verbraucherschlichtungsstellen eine technisch einfachere Handhabung der OS-Plattform wünscht.

Eines der Hauptprobleme der OS-Plattform ist demnach die Navigierbarkeit. Die Suchmaschine, die es Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen ermöglichen soll, die zuständigen Schlichtungsstellen zu finden, ist „wenig ausdifferenziert und liefert manchmal falsche Ergebnisse“<sup>48</sup>. Grund dafür ist, dass die Ergebnisse aus den Angaben herausgefiltert werden, welche die Schlichtungsstellen während des Notifizierungsverfahrens gemacht haben. Diese sind jedoch nicht immer korrekt oder aktuell. Die Ergebnisse der Suchmaschine sind für die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nachvollziehbar und erschweren somit die Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle.

Darüber hinaus kritisieren einige Schlichtungsstellen die Übersetzungsqualität des in die OS-Plattform integrierten Übersetzungstools. Dieses sei vor allem für weniger gesprochene Sprachen unzureichend. Zudem bestehe das Problem, dass Unterlagen im PDF-Format nicht übersetzt werden und die Schlichtungsstellen zur Übersetzung der dem Schlichtungsantrag beigefügten Dokumente damit auf einen Übersetzungsdienst angewiesen seien.<sup>49</sup> Davon abgesehen begrüßen die Schlichtungsstellen jedoch das Übersetzungstool, da es dabei hilft, Sprachbarrieren zu überwinden und auch aus datenschutzrechtlichen Gründen gegenüber einer Übersetzung durch externe Stellen vorzugswürdig erscheint.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V. bemängelte in ihrem Tätigkeitsbericht 2018, dass die Kosten für Unternehmen auf der OS-Plattform nur über einen zusätzlichen Link (unter „Weitere Informationen“) aufrufbar sind. Unternehmen sagen häufig zu, am Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, lehnen nach Erhalt des Bekanntgabeschreibens, in welchem die Kosten genannt werden, jedoch oft die weitere Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ab.

In Deutschland wird die OS-Plattform gegenwärtig noch in geringem Umfang durch Verbraucherinnen und Verbraucher und Unternehmen genutzt.

Das EVZ beschreibt zudem Harmonisierungsprobleme im Hinblick auf die von den Mitgliedstaaten nach Artikel 14 der ADR-Richtlinie zu erbringenden Unterstützungsleistungen, die aktuell in den Mitgliedstaaten sehr unterschiedlich gehandhabt würden. Während einige Mitgliedstaaten – so etwa das EVZ Deutschland – die Anträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus den anderen EWR-Staaten für die jeweils zuständige deutsche Schlichtungsstelle aufarbeiteten und in

---

<sup>48</sup> Jahresbericht 2021 des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland, S. 22.

<sup>49</sup> Evaluationsbericht 2018/2019 der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, S. 8.

der Verfahrenssprache der Schlichtungsstelle im Namen der Verbraucher einreichen, erbrächten andere Mitgliedstaaten diese Unterstützungsleistung nicht, was eine grenzübergreifende Schlichtung in vielen Fällen unmöglich mache.

## 2. Empfehlungen zur Beseitigung der Hindernisse

Die EU-Kommission wird 2023 zwei Berichte über Durchsetzung und außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich des Verbraucherschutzes veröffentlichen. Die Berichte können als Grundlage für künftige legislative und/oder nichtlegislative Initiativen dienen, die darauf abzielen, öffentliche Instrumente, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern im Zusammenhang mit Durchsetzung und Rechtsbehelf zur Verfügung stehen, zu stärken, um – insbesondere mit Blick auf die rasche Entwicklung digitaler Märkte – dazu beizutragen, dass die Anforderungen des EU-Verbraucherrechts in hohem Maße erfüllt werden.

Insbesondere die OS-Plattform soll besser auf die Bedürfnisse ihrer Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet werden, gezieltere Informationen über Verbraucherrechte und Rechtsbehelfe bereitstellen, die Nutzerinnen und Nutzer besser an die am besten geeigneten Rechtsbehelfe verweisen und direkte Vergleiche erleichtern.<sup>50</sup>

Die OS-Plattform wurde zu diesem Zwecke bereits mit einer neuen Startseite versehen. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern das Auffinden der für sie zuständigen Schlichtungsstelle zu erleichtern, gibt es seit Juli 2019 einen kleinen Fragebogen „Lösungsmöglichkeiten“ auf der Startseite der OS-Plattform, der auf die Suchmaschine weiterleitet, wenn man bei den Lösungsvorschlägen am Ende des Fragebogens auf „Streitbeilegungsstelle“ klickt. Darüber hinaus kann man auf der Startseite auch direkt eine Übersicht über die anerkannten Streitbeilegungsstellen aufrufen.

Derzeit werden auf der OS-Plattform allerdings weiterhin 89 Prozent der Beschwerden vorzeitig automatisch geschlossen.<sup>51</sup> Wie unter C. II. 1. dargelegt, erfolgte nur bei 1 Prozent der eingereichten Beschwerden eine Weiterleitung an eine Verbraucherschlichtungsstelle. Bei einer Umfrage unter allen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die eine Beschwerde eingereicht (oder die di-

---

<sup>50</sup> Bericht der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat und den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Streitbeilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, S. 17, abrufbar unter <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>, letzter Aufruf: 11. April 2022.

<sup>51</sup> Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung, abrufbar unter: <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/just-2021-07677-00-00-de-tra-00.pdf>, letzter Aufruf: 9. Mai 2022.

rekte Kontaktaufnahme gewählt) hatten, gaben 20 Prozent der Befragten an, ihr Problem sei entweder über die Plattform oder außerhalb derselben gelöst worden; weitere 19 Prozent antworteten, dass die Gespräche mit der Unternehmerin oder dem Unternehmer noch nicht abgeschlossen seien.<sup>52</sup>

Vor diesem Hintergrund schlägt das EVZ als deutsche OS-Kontaktstelle diverse Maßnahmen zur Steigerung einer Attraktivität und Akzeptanz der OS-Plattform vor, damit diese ihr Potential zur außergerichtlichen Beilegung von Konflikten erhalten kann.

So spricht sich das EVZ, wie bereits im ersten Verbraucherschlichtungsbericht aus dem Jahr 2018 dargelegt, weiterhin dafür aus, Artikel 9 Absatz 3 der ODR-Verordnung, der die Übermittlung der Beschwerde an das beschwerdegegerische Unternehmen vorsieht, dahingehend abzuändern, dass den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern die Wahl der Schlichtungsstelle überlassen wird, sodass das Unternehmen nur noch dem Schlichtungsverfahren zustimmen oder dieses ablehnen muss.

Denn solange lediglich die beschwerdegegerischen Unternehmen direkt durch die OS-Plattform über den Eingang einer Beschwerde des Verbrauchers oder der Verbraucherin informiert werden und die Bearbeitung der Beschwerde sowie die Auswahl der zuständigen Schlichtungsstelle in ihren Händen liegt, wird nur eine geringe Anzahl an Beschwerden überhaupt an Schlichtungsstellen weitergeleitet werden. Dies bedeutet für ein Unternehmen, das sich mitunter bislang weder mit der Funktionsweise der OS-Plattform noch den Mechanismen alternativer Streitbeilegungsverfahren auseinandergesetzt hat, eine zusätzliche Hürde. Viele Unternehmen werden entsprechende Zeit und Mühen für eine Einarbeitung in die Funktionsweise der Plattform und Auswahl der zuständigen Schlichtungsstelle scheuen. Es sollte ihnen vielmehr möglichst einfach gemacht werden, sich an einem Streitbeilegungsverfahren zu beteiligen. Für eine erfolgreiche Etablierung der OS-Plattform wäre es nach Auffassung des EVZ mithin von großer Bedeutung, dass Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern der effektive Zugang zu den Schlichtungsstellen erleichtert wird.

Darüber hinaus schlägt das EVZ eine Änderung des Artikels 9 Absatz 8 der ODR-Verordnung, der den automatischen Abschluss eines Beschwerdeverfahrens nach erfolglosem Verstreichen der 30-Tage-Frist vorsieht, vor. Denkbar sei etwa die Einführung eines „opt-out“-Verfahrens, bei dem sich das Unternehmen der Beschwerde nicht ohne Weiteres dadurch entziehen kann, dass

---

<sup>52</sup> Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Funktionsweise der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung, abrufbar unter: <https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/just-2021-07677-00-00-de-tra-00.pdf>, letzter Aufruf: 8. April 2022.

es auf sie nicht reagiert. Demnach sollte nach Ablauf der 30 Tage für den Fall, dass das Unternehmen die Beschwerde nicht entweder an eine Schlichtungsstelle weiterleitet oder eine Schlichtung ablehnt, sondern die Frist ohne weitere Reaktion fruchtlos verstreichen lässt, die Beschwerde automatisch an die zuständige Schlichtungsstelle weitergeleitet werden. Die Weiterleitung könnte auch über die OS-Kontaktstelle erfolgen. Diese könnte in geeigneten Fällen auch die Weiterleitung an andere Stellen außerhalb eines Schlichtungsverfahrens veranlassen oder selbst eine kurze Schlichtungsempfehlung aussprechen. Auf diese Weise wäre gewährleistet, dass jeder Einzelfall juristisch überprüft wird, was sowohl zur Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch der Unternehmen, die vor willkürlichen Beschwerden geschützt würden, beitragen würde.

Weiterhin würde diese Vorgehensweise viel Zeit und Aufwand auf Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher sparen. Zurzeit müssen Beschwerdeführerinnen und -führer den Fall mit allen Unterlagen erneut bei der Schlichtungsstelle vorlegen, nachdem das Verfahren auf der OS-Plattform nach 30 Tagen automatisch geschlossen wurde.

Aufgrund der bestehenden Probleme mit der Suchmaschine der OS-Plattform hat das EVZ außerdem eine eigene Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und ihrer Zuständigkeiten erstellt, die mittlerweile auch von der Europäischen Kommission genutzt wird. Auch bezüglich anderer technischer Probleme mit der OS-Plattform und möglicher Lösungen steht das EVZ in engem Austausch mit der Europäischen Kommission. So konnte beispielsweise auf Initiative des EVZ eine dahingehende Verbesserung der Darstellung der zuständigen Schlichtungsstellen auf der OS-Plattform erzielt werden, dass nun im ersten Schritt nur die relevanten Schlichtungsstellen angezeigt werden.

Zusammengefasst kann zu den beschriebenen Defiziten der OS-Plattform und der ODR-Verordnung festgehalten werden, dass die zukünftige Akzeptanz der alternativen Streitbeilegung über die OS-Plattform sowohl bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern als auch den Unternehmen nach Einschätzung des EVZ als deutscher OS-Kontaktstelle in hohem Maße von einer Anpassung der Abwicklung über die OS-Plattform an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer abhängig ist. Ferner ist aus Sicht des EVZ in diesem Zusammenhang entscheidend, dass die Verordnung insoweit eine gewisse Flexibilität in der Gestaltung der Plattform zulässt, um bei erkannten Missständen eine zeitnahe Anpassung der Plattform vornehmen zu können, ohne dass es jeweils einer Änderung der Verordnung bedarf.



Im Hinblick auf die unter C. II. 1. dargestellte Problematik eines sehr heterogenen Angebots von Unterstützungsleistungen nach Artikel 14 der ADR-Richtlinie und des Umstands, dass ein niedriges Niveau an Unterstützungsleistungen eine grenzüberschreitende Schlichtung erheblich behindert oder gar verhindert, schlägt das EVZ schließlich vor, die in Artikel 14 ADR-Richtlinie beschriebenen Aufgaben der Beratungsstelle für alternative Streitbeilegung zu konkretisieren. Dies könnte entweder durch einen Verweis auf Artikel 7 der ODR-Verordnung oder eine Auflistung der einzelnen Unterstützungsleistungen in der ADR-Richtlinie selbst geschehen. Hierdurch würde gewährleistet, dass die AS-Beratungsstellen in allen EWR-Staaten eine effektive Unterstützung leisten.

### **III. Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge (§ 6 Absatz 1 Nummer 3 VSBIInfoV)**

#### 1. Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung

In den letzten vier Jahren seit der Veröffentlichung des ersten Verbraucherschlichtungsberichts im Jahr 2018 ist die Zahl der in Deutschland anerkannten, eingerichteten oder beauftragten Verbraucherschlichtungsstellen von 25 auf nunmehr 28 Schlichtungsstellen gestiegen.

Dabei sind im Jahr 2018 und im Jahr 2019 bei jeweils 27 Verbraucherschlichtungsstellen insgesamt 88.632 Anträge beziehungsweise 78.533 Anträge eingegangen. Im Jahr 2020 und im Jahr 2021 sind bei jeweils 28 Verbraucherschlichtungsstellen insgesamt 100.381 Anträge beziehungsweise 83.997 Anträge eingegangen.

Damit ist die Anzahl der Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren seit Inkrafttreten des VSBG vor sechs Jahren insgesamt gestiegen. Auffällig ist vor allem der deutliche und unerwartete Anstieg von 28 Prozent im Jahr 2020. Dieser dürfte unmittelbar auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie zurückzuführen sein. Im Jahr 2021 sind die Antragseingänge wieder zurückgegangen, liegen jedoch insgesamt noch über denen von 2019. Die Verbraucherschlichtung in Deutschland hat sich somit positiv entwickelt. Bei einer Fortsetzung der Entwicklung der vergangenen Jahre dürfte die Anzahl der Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Anzahl der Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren in den kommenden Jahren auf einem ähnlichen Niveau bleiben beziehungsweise leicht ansteigen.

Positiv zu bewerten für die Verbraucherschlichtung in Deutschland ist auch die Einrichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Sie hat dazu beigetragen, die Verbraucherschlichtung in Deutschland bekannter zu machen. Auch in Zukunft wird die Universalschlichtungsstelle des

Bundes einen wertvollen Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland leisten. Insbesondere die Auffangzuständigkeit und die Lotsenfunktion der Universalschlichtungsstelle des Bundes erleichtern Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zur Schlichtung.

Das Bundesministerium der Justiz hat in den letzten vier Jahren die Durchführung zweier Forschungsvorhaben zum Thema Verbraucherschlichtung beauftragt. Zum einen haben die Wissenschaftler Dr. Naomi Creutzfeld (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl erforscht.<sup>53</sup> Zum anderen hat die AFC Public Services GmbH in Kooperation mit Herrn Prof. Dr. Wolfgang Voit (Philipps-Universität Marburg) Daten zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG erhoben und ausgewertet.<sup>54</sup> Beide Forschungsvorhaben haben dazu beigetragen, Chancen und Schwierigkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung aufzudecken. Die wesentlichen Ergebnisse des Forschungsvorhabens zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes wurden bereits oben unter B.II. dargestellt. Die wesentlichen Ergebnisse des Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG werden im Folgenden dargestellt.

## 2. Ergebnisse des Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten nach §§ 36, 37 VSBG

Artikel 13 der ADR-Richtlinie regelt die Informationspflichten von Unternehmen gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern. Deutschland hat diese Vorgaben in den §§ 36, 37 VSBG umgesetzt, die am 1. Februar 2017 in Kraft getreten sind.<sup>55</sup> Sinn der Informationspflichten ist es einerseits, Verbraucherinnen und Verbraucher frühzeitig und umfassend darüber zu informieren, ob und inwieweit Unternehmen bereit und verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, und andererseits die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung im Zusammenhang mit Verbraucherverträgen generell bekannter zu machen sowie den Verbraucherinnen und Verbrauchern das Auffinden der zuständigen Schlichtungsstelle zu erleichtern.<sup>56</sup>

<sup>53</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219\\_Gutachten\\_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219_Gutachten_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?__blob=publicationFile&v=1), letzter Aufruf: 27. April 2022.

<sup>54</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Einhaltung\\_der\\_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2\\_cid297?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2_cid297?__blob=publicationFile&v=2), letzter Aufruf: 27. April 2022.

<sup>55</sup> Artikel 24 Absatz 1 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

<sup>56</sup> Vgl. ADR-Richtlinie, Erwägungsgrund 47; BT-Drs. 18/5089, S. 74.

§ 36 VSBG regelt die vorvertragliche Informationspflicht. Nach Absatz 1 Nummer 1 dieser Vorschrift hat ein Unternehmen, das eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwendet, die Verbraucherin beziehungsweise den Verbraucher vor Vertragsschluss davon in Kenntnis zu setzen, inwieweit es bereit ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Dabei hat das Unternehmen auch mitzuteilen, ob es zur Teilnahme an einer Verbraucherstreitbeilegung verpflichtet ist. Eine solche Teilnahmepflicht kann sich aus dem Gesetz (zum Beispiel aufgrund von § 111b EnWG) oder einer Verpflichtung zum Beispiel aufgrund der Mitgliedschaft im Trägerverein einer Schlichtungsstelle ergeben. Schließlich hat das Unternehmen gemäß § 36 Absatz 1 Nummer 2 VSBG auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn es sich zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren verpflichtet hat oder aufgrund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist. Von den vorstehenden Pflichten sind dabei Unternehmen, die am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Beschäftigte hatten, ausgenommen (sog. Kleinbetriebsklausel in § 36 Absatz 3 VSBG).

Darüber hinaus haben Unternehmen gemäß § 37 VSBG die Pflicht gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern, mit denen sie einen Vertrag geschlossen haben, diese nach Entstehen einer Streitigkeit über die für sie zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu informieren. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn das Unternehmen erklärt, nicht zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren bereit zu sein und ist – im Gegensatz zu § 36 VSBG – unabhängig von der Zahl seiner Beschäftigten.

Wie eingangs bereits angeführt, hat das Bundesministerium der Justiz die AFC Public Services GmbH in Kooperation mit Herrn Prof. Dr. Wolfgang Voit (Philipps-Universität Marburg) mit der Durchführung eines Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG beauftragt.<sup>57</sup> Dabei sollte insbesondere untersucht werden, ob die Unternehmen die Informationspflichten nach den §§ 36 und 37 VSBG einhalten. Gegenstand des Forschungsvorhabens waren zudem auch Verstöße gegen die Informationspflichten sowie die Gründe hierfür. Die wesentlichen Ergebnisse der Forschungsarbeit werden im Folgenden zusammenfassend vorgestellt.

---

<sup>57</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht\\_Einhaltung\\_der\\_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2\\_cid297?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf;jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2_cid297?__blob=publicationFile&v=2), letzter Aufruf: 29. April 2022.

*a. Informationspflicht nach § 36 VSBG zum überwiegenden Teil erfüllt, Einhaltung der Informationspflicht nach § 37 VSBG nur eingeschränkt quantitativ ermittelbar*

Seit Inkrafttreten des VSBG wird von verschiedenen Seiten vorgetragen, die Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG fänden nicht oder nur unzureichend Beachtung. Mit dem Forschungsvorhaben sollte daher der Frage nachgegangen werden, wie die Informationspflichten nach den §§ 36, 37 VSBG von den Unternehmen umgesetzt werden. Des Weiteren sollte herausgefunden werden, in welchen Bereichen Verstöße gegen die Informationspflichten festzustellen und was die Gründe hierfür sind.

In ihrem Abschlussbericht kommen die Forscher zu dem Ergebnis, dass die Unternehmen die Informationspflicht nach § 36 VSBG, auf einer von ihnen veröffentlichten Webseite zu erklären, ob sie bereit und verpflichtet sind, an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, zum überwiegenden Teil erfüllen.<sup>58</sup> Die Forscher konnten jedoch einen Unterschied zwischen Großunternehmen einerseits und kleinen und mittleren Unternehmen andererseits feststellen. So kamen die meisten Großunternehmen ihren Verpflichtungen gemäß § 36 VSBG nach (zu 92 Prozent), während auf den Webseiten und in den AGB vieler kleinerer und mittelständischer Unternehmen entsprechende Hinweise auf ihre Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme an einer außergerichtlichen Streitbeilegung fehlten (jene Angaben waren nur bei 67 Prozent der untersuchten Webseiten enthalten).

Im Bereich des § 37 VSBG war dagegen die in dem Forschungsvorhaben gewonnene Datenbasis nicht repräsentativ. Grund dafür ist, dass die entsprechenden Daten weder von den Verbraucherschlichtungsstellen noch von Verbraucherverbänden systematisch erhoben werden.<sup>59</sup> Einige Verbraucherschlichtungsstellen haben im Rahmen des jährlichen Erfahrungsaustauschs der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums für Justiz bereits angemerkt, dass es oft schwierig sei festzustellen, zu welchem Zeitpunkt die Informationspflicht des § 37 VSBG entsteht. Die Formulierung „wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte“ führe in der Praxis zu Auslegungsschwierigkeiten, so etwa dahingehend, ob die Information bereits in einem ersten Ablehnungsschreiben zu erteilen ist. Dass insofern bei den Unternehmen eine gewisse Unsicherheit besteht, ob die Voraussetzungen für die Informationspflicht nach § 37 VSBG vorliegen, konnten auch die Forscher durch die übereinstimmenden Aussagen im Rahmen von

---

<sup>58</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 163 ff. und 218 ff.

<sup>59</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 226.

Interviews mit Expertinnen und Experten sowie der befragten Akteurinnen und Akteure feststellen.<sup>60</sup> Zudem zeigten die Interviews, dass vielen Unternehmen nicht bekannt ist, dass es eine zusätzliche Informationspflicht nach Entstehen einer Streitigkeit gemäß § 37 VSBG gibt.

*b. Unterschiedlich stark ausgeprägte Teilnahmebereitschaft der Unternehmen je nach Branche*

Das Forschungsvorhaben liefert auch Aufschluss über die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen und bestätigt das Ergebnis der Auswertung der Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen insofern, als nur eine geringe Anzahl (17 Prozent)<sup>61</sup> der Unternehmen sich im Rahmen der Erteilung der Information nach § 36 Absatz 1 Nummer 1 VSBG generell dazu bereit erklärt hat, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Interessant ist hierbei der Vergleich zwischen den einzelnen Branchen. Die Forscher fanden heraus, dass in den Bereichen Versicherungen und Finanzen eine sehr hohe Teilnahmebereitschaft besteht, während die meisten Unternehmen im Bereich des Handels und der Dienstleistungen eine Teilnahme ablehnen.<sup>62</sup> Als mögliche Gründe für die Unterschiede in der Teilnahmebereitschaft je nach Branche nennt der Abschlussbericht sowohl strukturelle Unterschiede als auch die Möglichkeit der Konfliktlösung durch Kulanzleistungen.<sup>63</sup> Die Schlichtungsstellen sind je nach Branche und Aufgabenbereich unterschiedlich stark spezialisiert und auch die Bandbreite der zu beantwortenden Rechtsfragen variiert. Bei Schlichtungsstellen, die einen hohen Grad an Spezialisierung aufweisen und eine enge Bindung zu den Unternehmen pflegen, ist die Teilnahmebereitschaft höher als bei Schlichtungsstellen, die ein breites Spektrum an Rechtsgebieten abdecken müssen und bei denen immer andere Unternehmen am Verfahren beteiligt sind.<sup>64</sup> Auch die Gewinnspannen der Unternehmen pro Kundin bzw. Kunden und das wirtschaftliche Interesse an einer Kundenbindung sind je nach Branche unterschiedlich stark ausgeprägt. Unternehmen aus Branchen mit geringen Gewinnspannen und geringem Interesse an einer Kundenbindung haben häufig auch kein Interesse an einem Verbraucherschlichtungsverfahren.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Bereitschaft der Unternehmen, an einem Schlichtungsverfahren vor einer branchenspezifischen Schlichtungsstelle teilzunehmen, höher ist als die Teilnahmebereitschaft vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes oder der Außergerichtlichen

---

<sup>60</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 155 ff.

<sup>61</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 220 f.

<sup>62</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 181 ff., 220, 238 f.

<sup>63</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 238 f.

<sup>64</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 242.

Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer. Diese Beobachtung deckt sich mit der Auswertung der Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen.<sup>65</sup>

Positiv hervorzuheben im Bereich der Dienstleistungen ist jedoch die Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V., dessen Mitglieder sich zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet haben.

*c. Kosten nur teilweise Grund für die Ablehnung der Teilnahme in den Erklärungen nach §§ 36 und 37 VSBG*

Unterschiede zwischen den einzelnen Branchen ergaben sich laut Abschlussbericht des Forschungsvorhabens auch in Bezug auf die Bewertung der Kosten. In den Bereichen, in denen ein hoher Anteil der Unternehmen einem Trägerverein angehört und sich diesem gegenüber zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet hat, werden auch höhere Kosten akzeptiert. In Teilbereichen des Handels und der Dienstleistungen hingegen, wo die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen niedrig ist, empfinden Unternehmen bereits geringe Kosten in Höhe von 50 bis 70 Euro als zu hoch.

Der Kostenfaktor kann mithin nicht pauschal als Grund für die Entscheidung gegen eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren angeführt werden, spielt aber insbesondere im Bereich der Auffangschlichtung durch die Universalschlichtungsstelle eine Rolle. Zu diesem Ergebnis kommt auch das bereits angeführte Forschungsvorhaben der Wissenschaftler Dr. Naomi Creutzfeldt (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl. Bei Umfragen im Rahmen dieses Forschungsvorhabens haben die Unternehmen häufig die Gebührenpflicht zu Lasten der Unternehmen als wesentlichen Grund für die Ablehnung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes angegeben.<sup>66</sup> Die Unternehmen äußerten sich zudem kritisch darüber, dass sie allein die Kosten zu tragen haben, unabhängig davon, ob die Beschwerde der Verbraucherin beziehungsweise des Verbrauchers begründet ist oder nicht.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> s.o. unter C.I.3.d.

<sup>66</sup> Bericht des Bundesministeriums der Justiz zum Forschungsvorhaben „Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ gem. § 43 Absatz 3 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 9, abrufbar unter [https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219\\_Gutachten\\_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/210219_Gutachten_Verbraucherschlichtungsstelle.pdf?__blob=publicationFile&v=1), letzter Aufruf: 2. Mai 2022.

<sup>67</sup> Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG, a.a.O., S. 240.

### 3. Auswirkungen der Corona-Pandemie

Die sich seit März 2020 rasant in Deutschland verbreitende Corona-Pandemie hatte auch Auswirkungen auf die Verbraucherschlichtung.

Nahezu alle für Verbraucherinnen und Verbraucher relevanten Bereiche waren unmittelbar von der Corona-Pandemie betroffen. Besonders stark betroffen waren dabei Verkehrsdienstleistungen und Dienstleistungen im Freizeitbereich, da im Zusammenhang mit den Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung zahlreiche Reisen und Veranstaltungen abgesagt werden mussten. Einige Reiseanbieterinnen und -anbieter mussten Insolvenz beantragen. Auch der Einzelhandel war von Einschränkungen und Schließungen betroffen. Dies führte vermehrt zu Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen in Bezug auf Rückerstattungen und infolgedessen zu einem deutlichen Anstieg der Schlichtungsanträge bei den meisten Schlichtungsstellen im Vergleich zum Vorjahr.

Beispielhaft nennt die Universalschlichtungsstelle des Bundes Anträge von Fitnessstudio-Kundinnen und Kunden, die mit den Ersatzangeboten nicht zufrieden waren, von Streamingdienstnutzerinnen und -nutzern, die zeitweise nicht mehr das gewohnte Sportprogramm empfangen konnten, Paaren, die durch die abgesagte Hochzeit nicht mehr die Dienstleistungen von Kosmetiksalons benötigten oder Musik- und Sprachkursteilnehmerinnen und -teilnehmern, die durch das Online-Ersatzangebot nicht bereit waren, den üblichen Preis zu zahlen.

Im Bereich des Nahverkehrs betrafen Schlichtungsanträge vor allem die zunächst unterschiedlichen Regelungen zur Maskenpflicht sowie divergierende Kulanzregelungen der Verkehrsunternehmen zum Pausieren der Abonnements, welche überwiegend für Berufspendlerinnen und -pendler von Bedeutung waren.

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr verzeichnete im Jahr 2020 insgesamt 6.442 Schlichtungsanträge im Vergleich zu 2.619 im Jahr 2019 und somit einen massiven Anstieg um mehr als 140 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Nach einem moderaten Anstieg in den ersten fünf Monaten des Jahres 2020 stieg das Fallaufkommen in Folge der Corona-Pandemie ab Juni 2020 sprunghaft an und schnellte allein im Juli 2020 auf 1.069 neue Anträge hoch. Im Jahr 2021 sank das Fallaufkommen mit 3.174 neuen Anträgen zwar wieder, verblieb jedoch auf einem weiterhin hohen Niveau. So beträgt die Steigerung gegenüber dem „Vor-Corona-Jahr“ 2019 immer noch 21 Prozent.

Auch die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. hatte einen deutlichen Anstieg des Antragsvolumens im Jahr 2020 gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen, wenngleich dieser mit 58 Prozent geringer ausfiel als bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr. Im Jahr

2021 sank das Antragsvolumen wiederum im Vergleich zu 2020 um rund 62 Prozent ab und liegt sogar unter dem von 2018 und 2019. Dies ist nach Darstellung der Schlichtungsstelle darauf zurückzuführen, dass die erlassenen Reiseeinschränkungen, die in den Jahren 2020 und 2021 erforderlich waren, um die Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen, sowie die Zurückhaltung in einer pandemischen Lage überhaupt mit dem öffentlichen Personenverkehr zu reisen, das Reiseaufkommen in den Jahren 2020 und 2021 massiv reduziert hätten. Den Rückgang von Schlichtungsanträgen im Jahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr erklärt die söp\_Schlichtungsstelle Personenverkehr e. V. ferner damit, dass Verkehrs- und Reiseunternehmen im Gegensatz zum Beginn der Pandemie ihre Geschäftsprozesse im Laufe des Jahres 2021 auf die durch die Corona-Pandemie gesetzten Rahmenbedingungen eingestellt hätten; analog gilt dies für die Buchungspraxis der Reisenden.

Der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung berichtet, dass insbesondere die Abrechnung von PCR-Tests sowie Corona-Tests im Zusammenhang mit stationären Behandlungen zu Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmen geführt habe.

Darüber hinaus wurden die Schlichtungsstellen durch die Corona-Pandemie auch organisatorisch vor neue Herausforderungen gestellt. So fand der Austausch mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen wegen der Corona-Pandemie gar nicht oder nur digital über Video- bzw. Telefonkonferenzen statt. Beschäftigte der Schlichtungsstellen mussten von zu Hause aus arbeiten, und es kam zu coronabedingten Personalausfällen. Im Zusammenhang mit der erheblich gestiegenen Anzahl von Schlichtungsverfahren führte dies, wie unter C. I. 3. f. aufgezeigt, teilweise zu verlängerten Bearbeitungszeiten.

Ferner erforderten Fälle im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie aufgrund ihrer Komplexität oftmals aufwendige Recherchen und warfen zum Teil auch völlig neue Rechtsfragen auf, die keine standardisierte Lösungsfindung erlaubten. Hier erwies sich der Austausch im europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr („TRAVEL-NET“) als hilfreich, da sich zahlreiche über das Jahr verteilte Videokonferenzen im Plenum sowie in sektorspezifischen Arbeitsgruppen inhaltlich auf rechtliche und operative Fragen rund um die pandemische Sondersituation fokussierten.

Im Jahr 2021 ging die Zahl der pandemiebedingten Streitigkeiten zurück. So gab die Universalschlichtungsstelle des Bundes in ihrem Tätigkeitsbericht 2021 an, dass sich nur noch ca. 15 Prozent der Anträge offensichtlich auf einen Zusammenhang zur Corona-Pandemie zurückführen ließen. Auch in der Reisebranche waren die Zahlen, wie dargelegt, rückläufig.



#### 4. Verbesserungsvorschläge

Insgesamt zeigt sich, dass viele Unternehmen nach wie vor nicht bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Vor diesem Hintergrund sollte der Fokus weiterhin darauf gelegt werden, Unternehmen von den Vorteilen der außergerichtlichen Streitbeilegung zu überzeugen. Es handelt sich um ein schnelles, kostengünstiges und mit wenig Aufwand verbundenes Verfahren, durch das ein Gerichtsverfahren im Erfolgsfall vermieden werden kann. Zudem signalisiert das Unternehmen durch die Teilnahme an der Verbraucherstreitbeilegung ein besonders kundenfreundliches Interesse an der Lösung von Konflikten. Dadurch können Unternehmen Kundenbeziehungen erhalten und ihren Service verbessern, was sich im Verhältnis zur Konkurrenz als vorteilhaft erweisen kann. Verbraucherschlichtung kann somit einen wichtigen Beitrag zu Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten.<sup>68</sup>

Um den Unternehmen diese Vorteile näher zu bringen, erscheint eine enge Zusammenarbeit mit Unternehmensverbänden erforderlich. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Verbraucherschlichtung insbesondere dann hohe Akzeptanz erfährt, wenn sie vor einer branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird. Der Aufbau von branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen sowie die verstärkte Zusammenarbeit zwischen den Schlichtungsstellen und den Unternehmensverbänden werden auch im Abschlussbericht des Forschungsvorhabens zur Einhaltung der Informationspflichten als Lösungsansätze für die Steigerung der Teilnahmebereitschaft genannt.

Auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes hat die Bedeutung der Zusammenarbeit mit Unternehmensverbänden erkannt und teilweise bereits erfolgreich in die Tat umgesetzt. Mit dem Gütesiegel-Dienstleister Trusted Shops und dem Bundesverband Direktvertrieb Deutschland konnte die Universalschlichtungsstelle des Bundes zwei wichtige Partner gewinnen, die ihr dabei helfen, Verbraucherschlichtung unter Unternehmen bekannter und beliebter zu machen. Trusted Shops, ein Internetsiegelanbieter für rund 25.000 Online-Shops, übernimmt für seine Mitgliedsunternehmen die vollständige Verfahrensgebühr, der Bundesverband Direktvertrieb teilweise.<sup>69</sup> Auf der Grundlage der Kooperationsvereinbarung mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist auch eine Empfehlung des Bundesverband Direktvertrieb ergangen, die Teilnahmebereitschaft zu erklären; dies wird mit Mustertexten unterstützt.

---

<sup>68</sup> Siehe auch Druckschrift „Verbraucherschlichtung - Ein Leitfaden“, herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz, abrufbar unter: <http://www.bmj.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.html>; letzter Aufruf: 2. Juni 2022.

<sup>69</sup> Evaluationsbericht 2020 & 2021 der Universalschlichtungsstelle des Bundes, S. 12.

Darüber hinaus scheint eine Anpassung der Informationspflichten nach Artikel 13 ADR-Richtlinie beziehungsweise ihre Umsetzung in §§ 36, 37 VSBG überlegenswert.

Eine Möglichkeit könnte darin bestehen, § 36 VSBG auf die Bekanntgabe einer Teilnahmepflicht zu beschränken.<sup>70</sup> Die ADR-Richtlinie verlangt insofern lediglich, dass Unternehmen auf ihrer Webseite und in ihren AGB die Verbraucherinnen und Verbraucher über die für sie zuständige Schlichtungsstelle informieren, sofern sie sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten einzuschalten. Eine Verpflichtung für Unternehmen, auch ihre fehlende Bereitschaft, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, zu erklären, ist von der ADR-Richtlinie nicht zwingend vorgeschrieben.

Gegebenenfalls würde hierdurch die Informationspflicht gemäß § 37 VSBG, wonach das Unternehmen nach Entstehen einer Streitigkeit die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle einschließlich deren Webseite nennen und angeben muss, ob es zur Teilnahme an einem dortigen Verfahren bereit ist, verstärkt in den Fokus rücken. Unternehmen würden möglicherweise nicht mehr pauschal außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren im Voraus ablehnen, sondern im konkreten Einzelfall entscheiden, ob ein solches Verfahren sinnvoll erscheint oder nicht. Um zusätzliche Klarheit über den genauen Zeitpunkt dieser Informationspflicht zu schaffen, könnte die Formulierung des § 37 VSBG sich gegebenenfalls näher an dem Wortlaut des Artikels 13 Absatz 3 der ADR-Richtlinie orientieren.

Das EVZ hat darüber hinaus auf ein Problem im Zusammenhang mit der Verjährungshemmung gemäß Artikel 12 der ADR-Richtlinie hingewiesen. Demnach ist die Anrufung einer Schlichtungsstelle durch eine Verbraucherin oder einen Verbraucher rechtsmissbräuchlich und hemmt die Verjährung nicht, wenn das Unternehmen gemäß § 36 VSBG auf seiner Webseite oder in seinen AGB erklärt hat, generell nicht bereit zu sein, an einer Schlichtung teilzunehmen. Bestünde eine generelle Pflicht zur Erklärung über die Teilnahmebereitschaft nicht mehr, könnten die entsprechenden Fälle von rechtsmissbräuchlichen Schlichtungsanträgen reduziert werden, und die Fristhemmung würde wieder greifen.

Das Forschungsvorhaben zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes hat weiterhin gezeigt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher zum einen Schwierigkeiten haben, die zuständige Schlichtungsstelle zu finden

---

<sup>70</sup> So der Vorschlag der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. in ihrem Evaluationsbericht 2018/2019 (S. 15).

und die Auffangschlichtung zum anderen gegenwärtig nicht alle Bevölkerungsgruppen in gleichem Maße anzusprechen scheint. Dieses Problem der mitunter komplizierten Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle ist durch die Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes aufgrund ihrer Lotsenfunktion größtenteils behoben. Allerdings könnte erwogen werden, im Hinblick auf einen größeren Bekanntheitsgrad und eine höhere Nutzung der außergerichtlichen Streitbeilegungsmöglichkeiten deren Vorteile den Verbraucherinnen und Verbrauchern verstärkt zu vermitteln.

Wenn Verbraucherinnen und Verbraucher die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens vermehrt bei den Unternehmen einfordern, könnte dies bei den Unternehmen zu einem Umdenken führen und sowohl die Bereitschaft, an diesen Verfahren teilzunehmen als auch gegebenenfalls gemeinsam mit anderen Unternehmen unternehmens- oder verbandsgetragene Verbraucherschlichtungsstellen zu gründen, steigern.

Schließlich bleiben die Ergebnisse der Berichte der EU-Kommission über Durchsetzung und außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich des Verbraucherschutzes sowie die geplante Überarbeitung der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung abzuwarten. Diese könnten dazu beitragen, den Anteil an Unternehmen, die sich an einem Streitbeilegungsverfahren über die OS-Plattform beteiligen, zu erhöhen.

## D. Resümee und Ausblick

Außergerichtliche Streitbeilegung hat sich in Deutschland in den letzten vier Jahren positiv entwickelt.

Die Zahl der Schlichtungsstellen in Deutschland steigt moderat. So existieren in Deutschland sechs Jahre nach Inkrafttreten des VSBG bereits 28 Verbraucherschlichtungsstellen. Die Antragszahlen von 83.997 Schlichtungsanträgen im Jahr 2021 im Vergleich zu 61.694 Schlichtungsanträgen im Jahr 2016 zeigen einen Trend nach oben.

In den letzten Jahren konnten weitere branchenspezifische Schlichtungsstellen anerkannt werden, die sich auf bestimmte Rechtsbereiche spezialisiert haben. Eine Fortsetzung dieser Entwicklung wäre begrüßenswert, da die Erfahrung gezeigt hat, dass Verbraucherschlichtung insbesondere dann hohe Akzeptanz erfährt, wenn sie von einer branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird. Die Gründung weiterer branchenspezifischer Verbraucherschlichtungsstellen könnte nicht nur positive Auswirkungen auf die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen haben. Hierdurch würde zudem Expertise gebündelt und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Unternehmensverbänden und den jeweiligen Schlichtungsstellen gestärkt. Davon profitieren auch die Unternehmen, die durch ihre Teilnahme an der Verbraucherschlichtung einen wertvollen Beitrag zur Kundenzufriedenheit leisten. Es liegt daher in ihrem Interesse, die Schlichtungslandschaft in Deutschland durch die Förderung der Gründung neuer branchenspezifischer Schlichtungsstellen aktiv mitzugestalten.

Mit der Gründung der Universalschlichtungsstelle des Bundes im Jahr 2020 wurde zudem eine Auffangschlichtungsstelle geschaffen, die ein flächendeckendes Schlichtungsangebot in Deutschland gewährleistet und durch ihre Lotsenfunktion zur Vereinfachung des Verfahrens beiträgt.

Gleichwohl verbleiben noch Defizite, die einer größeren Akzeptanz der außergerichtlichen Streitbeilegung in Deutschland derzeit noch entgegenstehen. So ist die Bereitschaft vieler Unternehmen, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, weiterhin niedrig. Die Möglichkeiten und Chancen der Verbraucherschlichtung werden sowohl auf Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch auf Seiten der Unternehmen noch nicht hinreichend wahrgenommen. Insofern kann im Anschluss an den letzten Verbraucherschlichtungsbericht weiterhin konstatiert werden, dass es sich bei der Etablierung der Verbraucherschlichtung um einen längerfristigen Prozess handelt, der ein Umdenken von Verbraucherinnen und Verbrauchern wie auch Unternehmen erfordert.

Dabei gilt es, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, die die Verbraucherschlichtung für die Beteiligten effizienter und attraktiver macht. Ein Ausbau weiterer branchenspezifischer Schlichtungsstellen könnte hierbei aus den genannten Gründen einen wichtigen Beitrag leisten. Ferner bleibt abzuwarten, inwieweit auch veränderte technische Möglichkeiten hierzu künftig einen Beitrag leisten können und welche neuen Herausforderungen sich hierbei eventuell stellen.

Die Digitalisierung des Marktes ist in den letzten Jahren weiter vorangeschritten und hat auch vor der alternativen Streitbeilegung nicht Halt gemacht. Die meisten Anträge werden inzwischen per E-Mail oder über Online-Formulare auf den Webseiten der Schlichtungsstellen gestellt.

Einige Verbraucherschlichtungsstellen haben zudem in ihren Evaluationsberichten angegeben, dass sie die elektronische Akte eingeführt haben, um zukünftig eine papierlose Bearbeitung und die elektronische Übersendung von Unterlagen zu ermöglichen, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig und technisch umsetzbar ist.

Die Digitalisierung stellt zum einen eine Chance dar. So kann sie zu einer Steigerung der Effizienz und einer Beschleunigung des Verfahrens sowie zur Kostensenkung führen. Künstliche Intelligenz kann als Hilfsmittel für die Analyse von Unterlagen dienen und die Online-Streitbeilegung einfacher und transparenter gestalten.

Gerade während der Hochphase der Corona-Pandemie hat die elektronische Fallbearbeitung eine wichtige Rolle gespielt, da so gewährleistet wurde, dass die Schlichtungsstellen auch im Lockdown weiterhin für die Verbraucherinnen und Verbraucher erreichbar waren und Schlichtungsvorgänge auch im Homeoffice bearbeitet wurden.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes hebt außerdem hervor, dass der Einsatz von Legal Tech bei der Bearbeitung von massenhaften Anträgen infolge von Musterfeststellungsklagen äußerst hilfreich sein kann.

Gleichzeitig ist es jedoch wichtig, Verbraucherinnen und Verbrauchern weiterhin die Kommunikation per Post oder Fax zu ermöglichen, um allen Menschen einen Zugang zur alternativen Streitbeilegung zu eröffnen.

Der Einsatz von Legal Tech stellt zum anderen auch eine Herausforderung für Schlichtungsstellen dar. Insbesondere muss gewährleistet werden, dass eine Bewertung des Schlichtungsantrags im Einzelfall erfolgt. Auch der Aspekt des wichtigen zwischenmenschlichen Kontakts ist relevant: Die antragstellenden Personen erwarten von der Schlichtungsstelle eine Auseinandersetzung mit ihrem individuellen Anliegen wie auch eine persönliche Kontaktmöglichkeit. Automatisierte Verfahren können den Kontakt zu einer konkreten Ansprechperson in sozialer Hinsicht

jedoch kaum ersetzen. Daher ist es wichtig, den Einsatz von Legal Tech in der Streitbeilegung ausgewogen zu gestalten.

Legal Tech ist in der Schlichtungslandschaft in Deutschland bislang noch nicht weit verbreitet. Es besteht noch viel Entwicklungspotenzial. Daher bleibt abzuwarten, wie sich die Digitalisierung in Zukunft auf die alternative Streitbeilegung auswirkt.

## **E. Anhang**

### **I. Anlagenverzeichnis**

1. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
2. Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSInfoV)
3. Mediationsgesetz (MediationsG)
4. Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung (ZMediatAusbV)
5. Universalschlichtungsverordnung
6. § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG)
7. Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)
8. § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG)
9. § 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO)
10. § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG)
11. § 68 des Telekommunikationsgesetzes (TKG)
12. § 11 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)
13. § 18a des Postgesetzes (PostG)
14. § 35 Niedersächsisches Architektengesetz (NArchG)
15. §§ 57 bis 57d des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG)
16. Luftverkehrsschlichtungsverordnung (LuftSchlichtV)
17. § 6 des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes (EU-FahrgRBusG)
18. § 6 des EU-Fahrgastrechte-Schifffahrt-Gesetzes (EU-FahrgRSchG)

## II. Anlagen

### Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen

#### (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)

#### Abschnitt 1 Allgemeine Vorschriften

##### § 1 Anwendungsbereich

(1) <sup>1</sup>Dieses Gesetz gilt für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch eine nach diesem Gesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder durch eine nach diesem Gesetz eingerichtete behördliche Verbraucherschlichtungsstelle unabhängig von dem angewendeten Konfliktbeilegungsverfahren. <sup>2</sup>Dieses Gesetz gilt auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die auf Grund anderer Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, soweit diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichende Regelung treffen; von den §§ 2 und 41 darf nicht abgewichen werden.

(2) Dieses Gesetz ist nicht anwendbar auf Kundenbeschwerdestellen oder auf sonstige Einrichtungen zur Beilegung von Streitigkeiten, die nur von einem einzigen Unternehmer oder von mit ihm verbundenen Unternehmen getragen oder finanziert werden oder die nur im Auftrag eines solchen Unternehmers oder von mit ihm verbundenen Unternehmen tätig werden.

##### § 2 Verbraucherschlichtungsstelle

(1) Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Einrichtung, die

1. Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten durchführt, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, und
2. nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet worden ist.

(2) <sup>1</sup>Eine Einrichtung, die nicht nach diesem Gesetz oder auf Grund anderer Rechtsvorschriften als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, darf sich nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnen. <sup>2</sup>Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden. <sup>3</sup>Das Verbot in den Sätzen 1 und 2 gilt nicht, wenn die Einrichtung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nach der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18. 6. 2013, S. 63) anerkannt und in die von der Europäischen Kommission geführte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen aufgenommen worden ist.

#### Abschnitt 2 Private Verbraucherschlichtungsstellen

##### § 3 Träger der Verbraucherschlichtungsstelle

<sup>1</sup>Träger der Verbraucherschlichtungsstelle muss ein eingetragener Verein sein. <sup>2</sup>Für den Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle muss ein vom Haushalt des Trägers getrennter, zweckgebundener und ausreichender Haushalt zur Verfügung stehen, wenn der Träger



1. Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen wahrnimmt oder
2. ausschließlich oder überwiegend wie folgt finanziert wird:
  - a) von einem eingetragenen Verein, der Unternehmerinteressen wahrnimmt (Unternehmerverband), oder
  - b) von einem eingetragenen Verein, der Verbraucherinteressen wahrnimmt (Verbraucherverband), oder
  - c) von einem Unternehmer oder mehreren Unternehmern.

#### **§ 4 Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(1a) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit beschränken

1. auf bestimmte Wirtschaftsbereiche,
2. auf bestimmte Vertragstypen,
3. auf bestimmte Unternehmer oder
4. auf Unternehmer, deren Niederlassung sich in einem bestimmten Land befindet.

(2) <sup>1</sup>Hat die Verbraucherschlichtungsstelle keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen, führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ und ist für Anträge nach Absatz 1 zuständig, mit Ausnahme von

1. Streitigkeiten aus Verträgen über
  - a) nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
  - b) Gesundheitsdienstleistungen,
  - c) Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
2. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

<sup>2</sup>Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit auf in einem Land niedergelassene Unternehmer beschränken; in diesem Fall führt sie die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ mit einem Zusatz, der das Land angibt, für das sie zuständig ist. <sup>3</sup>Eine solche Zuständigkeitsbeschränkung kann sich auch auf mehrere Länder beziehen und muss dann dementsprechend angegeben werden.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Tätigkeit auf die Beilegung sonstiger zivilrechtlicher Streitigkeiten, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner beteiligt sind, erstrecken; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann ihre Zuständigkeit ausschließen für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, oder für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

#### **§ 5 Verfahrensordnung**

(1) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Verfahrensordnung haben. <sup>2</sup>Die Verfahrensordnung bestimmt das Konfliktbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle darf keine Konfliktbeilegungsverfahren durchführen, die dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegen oder die das Recht des Verbrauchers ausschließen, die Gerichte anzurufen.

### **§ 6 Streitmittler**

(1) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens einer Person zu besetzen, die mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). <sup>2</sup>Ist nur ein Streitmittler bestellt, muss er einen Vertreter haben; auf den Vertreter des Streitmittlers sind Satz 1, die Absätze 2 und 3 sowie die §§ 7 bis 9 entsprechend anzuwenden.

(2) <sup>1</sup>Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind. <sup>2</sup>Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.

(3) <sup>1</sup>Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
2. für ein mit einem Unternehmer nach Nummer 1 verbundenes Unternehmen,
3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach Nummer 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

<sup>2</sup>Die Tätigkeit als Streitmittler für einen Verband nach Satz 1 Nummer 3 oder 4 steht einer erneuten Bestellung als Streitmittler nicht entgegen.

### **§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers**

(1) <sup>1</sup>Der Streitmittler ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. <sup>2</sup>Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten.

(2) <sup>1</sup>Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. <sup>2</sup>Die Vergütung des Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbeilegungsverfahren in Zusammenhang stehen.

(3) Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.

(4) <sup>1</sup>Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. <sup>2</sup>Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.

(5) <sup>1</sup>Ist die Aufgabe des Streitmittlers einem Gremium übertragen worden, dem sowohl Vertreter von Verbraucherinteressen als auch von Unternehmerinteressen angehören, so müssen beide Seiten in gleicher Anzahl vertreten sein. <sup>2</sup> § 6 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen vertreten, nicht anzuwenden.

## **§ 8 Amtsdauer und Abberufung des Streitmittlers**

(1) <sup>1</sup>Der Streitmittler muss für eine angemessene Dauer bestellt werden. <sup>2</sup>Die Amtsdauer soll drei Jahre nicht unterschreiten. <sup>3</sup>Wiederbestellung ist zulässig.

(2) Der Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen,
2. er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder
3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

## **§ 9 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden**

(1) <sup>1</sup>Die Festlegung und die Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, die Aufstellung und Änderung der Verfahrensordnung sowie die Bestellung und Abberufung eines Streitmittlers bedürfen der Beteiligung eines Verbraucherverbands, wenn der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle

1. ein Unternehmerverband ist oder
2. ausschließlich oder überwiegend finanziert wird
  - a) von einem Unternehmerverband oder
  - b) von einem Unternehmer oder mehreren Unternehmern.

<sup>2</sup>Der Verbraucherverband muss eine qualifizierte Einrichtung nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes sein und sich für die Vertretung von Verbraucherinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen. <sup>3</sup>Die Beteiligung ist in den Regeln über die Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle vorzusehen.

(2) <sup>1</sup>Ist der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle ein Verbraucherverband oder wird der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle von einem Verbraucherverband ausschließlich oder überwiegend finanziert, ist Absatz 1 Satz 1 und 3 mit der Maßgabe anzuwenden, dass an Stelle des Verbraucherverbands ein Unternehmerverband tritt. <sup>2</sup>Der Unternehmerverband muss sich für die Vertretung von Unternehmerinteressen im Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fachlich eignen.

## **§ 10 Informationspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterhält eine Webseite, auf der die Verfahrensordnung und klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens veröffentlicht sind.

(2) Auf Anfrage werden die Informationen nach Absatz 1 in Textform übermittelt.

## **Abschnitt 3 Streitbeilegungsverfahren**

### **§ 11 Form von Mitteilungen**

Der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen können der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform übermittelt werden.

### **§ 12 Verfahrenssprache**

(1) Verfahrenssprache ist Deutsch.

(2) <sup>1</sup>Die Verfahrensordnung kann weitere Sprachen vorsehen, in denen ein Streitbeilegungsverfahren durchgeführt werden kann, wenn eine Partei dies beantragt und die andere Partei sich darauf einlässt.  
<sup>2</sup>Der Streitmittler kann mit den Parteien durch Individualabrede auch eine nicht in der Verfahrensordnung vorgesehene Verfahrenssprache vereinbaren.

### **§ 13 Vertretung**

(1) Die Parteien können sich im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen.

(2) Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen.

### **§ 14 Ablehnungsgründe**

(1) Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
3. der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Kleregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist, oder
4. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
  - a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.

(2) <sup>1</sup>Die Verfahrensordnung kann vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Absatz 1 in folgenden Fällen ablehnt:

1. eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig,
2. ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht rechtshängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
3. der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe,
4. die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen, insbesondere weil
  - a) die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
  - b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

<sup>2</sup>Die Ablehnungsgründe dürfen den Zugang von Verbrauchern zu dem Streitbeilegungsverfahren nicht erheblich beeinträchtigen. <sup>3</sup>Für Anträge nach § 4 Absatz 3 gelten die in den Sätzen 1 und 2 vorgesehenen Beschränkungen der zulässigen Ablehnungsgründe nicht.

(3) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle teilt dem Antragsteller und, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mit. <sup>2</sup>Sie übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.

(4) <sup>1</sup>Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in den Absätzen 1 und 2 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. <sup>2</sup>Der Ablehnungsgrund nach Absatz 1 Nummer 2 greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. <sup>3</sup>Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden.

(5) <sup>1</sup>Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. <sup>2</sup>Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden. <sup>3</sup>Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

### **§ 15 Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien**

(1) Das Streitbeilegungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

(2) Erklärt der Antragsgegner, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes.

(3) Das Recht einer Partei, das Streitbeilegungsverfahren bei Vorliegen eines erheblichen Verfahrensmangels zu beenden, darf nicht beschränkt werden.

### **§ 16 Unterrichtung der Parteien**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes unterrichten:

1. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen,
3. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
4. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
5. dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 15,
7. über die Kosten des Verfahrens und

8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

(2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

### **§ 17 Rechtliches Gehör**

(1) <sup>1</sup>Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. <sup>2</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. <sup>3</sup>Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(2) Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn diese Möglichkeit in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle vorgesehen ist und die Parteien zustimmen.

### **§ 18 Mediation**

Führt der Streitmittler nach der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle eine Mediation durch, so sind die Vorschriften des Mediationsgesetzes mit Ausnahme des § 2 Absatz 1 des Mediationsgesetzes ergänzend anzuwenden.

### **§ 19 Schlichtungsvorschlag**

(1) <sup>1</sup>Hat der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag) zu unterbreiten, so beruht dieser auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. <sup>2</sup>Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. <sup>3</sup>Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

(3) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. <sup>2</sup>Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. <sup>3</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

(4) Von einer Unterrichtung des Unternehmers nach Absatz 3 ist abzusehen, wenn sich dieser dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.

### **§ 20 Verfahrensdauer**

(1) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). <sup>2</sup>Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 17 Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

(3) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. <sup>2</sup>Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

### **§ 21 Abschluss des Verfahrens**

(1) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. <sup>2</sup>Mit dieser Mitteilung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.

(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 5. Dezember 2014 (BGBl. I S. 1962) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung zu bezeichnen.

### **§ 22 Verschwiegenheit**

<sup>1</sup>Der Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. <sup>2</sup>Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. <sup>3</sup> § 4 Satz 3 des Mediationsgesetzes gilt entsprechend.

### **§ 23 Entgelt**

(1) <sup>1</sup>Ist ein Unternehmer an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt, so kann von dem Verbraucher ein Entgelt nur erhoben werden, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist; in diesem Fall beträgt das Entgelt höchstens 30 Euro. <sup>2</sup>In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle vom Verbraucher ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn

1. sie diesen unverzüglich nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmer beteiligt ist, auf diese Kosten hingewiesen hat, und
2. der Verbraucher an dem Verfahren weiterhin teilnehmen wollte.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

## **Abschnitt 4 Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstelle**

### **§ 24 Anerkennung**

<sup>1</sup>Die zuständige Behörde erkennt auf Antrag eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle an, wenn die Einrichtung die organisatorischen und fachlichen Anforderungen an die Streitbeilegung in Verbrauchersachen nach den Abschnitten 2 und 3 erfüllt, die Einrichtung ihren Sitz im Inland hat, auf Dauer angelegt ist und ihre Finanzierung tragfähig erscheint. <sup>2</sup>Weitergehende Anforderungen an die Einrichtung, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

### **§ 25 Antrag auf Anerkennung und Mitteilung von Änderungen**

(1) <sup>1</sup>Der Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist zu begründen. <sup>2</sup>Dem Antrag sind beizufügen:

1. die Verfahrensordnung der Einrichtung und

2. die Regeln über die Organisation und die Finanzierung der Einrichtung, einschließlich der Regeln über die Verfahrenskosten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die zuständige Behörde unverzüglich über Änderungen der für die Anerkennung relevanten Umstände und sonstiger im Antrag mitgeteilter Angaben.

(3) <sup>1</sup>Das Ergebnis einer nach § 9 erforderlichen Beteiligung eines Verbraucherverbands oder eines Unternehmerverbands ist der zuständigen Behörde zusammen mit den Angaben nach den Absätzen 1 oder 2 zu übermitteln. <sup>2</sup>Abweichungen von Empfehlungen des beteiligten Verbands sind zu begründen, es sei denn, der Verband hat als Mitglied eines paritätisch besetzten Gremiums an der Entscheidung mitgewirkt.

### **§ 26 Widerruf der Anerkennung**

(1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit systematisch gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre eigene Verfahrensordnung, so hat die zuständige Behörde den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.

(2) Die zuständige Behörde hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.

(3) Wird die Anerkennung widerrufen, ist die Eintragung der Verbraucherschlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen

### **§ 27 Zuständige Behörde**

(1) Zuständige Behörde ist, soweit nicht durch Bundesgesetz etwas anderes bestimmt ist, das Bundesamt für Justiz.

(2) <sup>1</sup>Ist durch Bundesgesetz bestimmt, dass eine andere Behörde als das Bundesamt für Justiz für die Anerkennung einer Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, so ist diese andere Behörde im Verhältnis zum Bundesamt für Justiz ausschließlich zuständig. <sup>2</sup>Die Anerkennung richtet sich nach den für die Anerkennung durch diese andere Behörde maßgeblichen Vorschriften, auch wenn die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle über den Anwendungsbereich der Vorschrift hinausgeht, der die Zuständigkeit dieser anderen Behörde begründet.

## **Abschnitt 5 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen**

### **§ 28 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen**

<sup>1</sup>Für behördliche Verbraucherschlichtungsstellen gelten die §§ 4 bis 7 Absatz 1 und 3 bis 5, die §§ 8, 10 und 11 sowie 13 bis 22 sinngemäß. <sup>2</sup>§ 9 Absatz 1 ist nur anzuwenden, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle bei einer Kammer eingerichtet ist. <sup>3</sup>Anforderungen an behördliche Verbraucherschlichtungsstellen, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, bleiben unberührt.

## **Abschnitt 6 Universalschlichtungsstelle des Bundes**

### **§ 29 Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes**

(1) Der Bund errichtet eine ergänzende Verbraucherschlichtungsstelle (Universalschlichtungsstelle des Bundes).



(2) <sup>1</sup>Der Bund kann

1. selbst eine behördliche Universalschlichtungsstelle errichten,
2. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle einschließlich der Befugnis, für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens Gebühren zu erheben, beleihen oder
3. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragen.

<sup>2</sup>Ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragt, handelt sie als private Verbraucherschlichtungsstelle nach den Abschnitten 2 und 3. <sup>3</sup>Für ihre Tätigkeit als Universalschlichtungsstelle gelten die besonderen Bestimmungen des § 30.

(3) <sup>1</sup>Das Bundesamt für Justiz ist für die Beleihung und die Beauftragung einer geeigneten anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe einer bundesweiten Universalschlichtung zuständig. <sup>2</sup>Es hat die Rechts- und Fachaufsicht über die behördliche Universalschlichtungsstelle des Bundes oder die nach Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 beliehene Verbraucherschlichtungsstelle.

### **§ 30 Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes**

(1) <sup>1</sup>Die Universalschlichtungsstelle des Bundes führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung folgender Streitigkeiten durch:

1. Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses;
2. Streitigkeiten, zu welchen in einem rechtskräftigen Urteil über eine Musterfeststellungsklage nach § 613 Absatz 1 Satz 1 der Zivilprozessordnung oder einem Vergleich nach § 611 Absatz 1 der Zivilprozessordnung bindende Feststellungen getroffen wurden und zu denen die streitgegenständlichen Ansprüche oder Rechtsverhältnisse des Verbrauchers nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung zum Klageregister wirksam angemeldet waren.

<sup>2</sup>Dies gilt nicht, wenn es sich um arbeitsvertragliche Streitigkeiten oder um Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden, handelt oder wenn eine Verbraucherschlichtungsstelle, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 getroffen hat, für die außergerichtliche Beilegung der in Satz 1 genannten Streitigkeiten zuständig ist.

(2) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

1. eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit einer einschränkenden Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 oder einer vorrangigen Zuständigkeit gemäß § 4 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 für die Beilegung der Streitigkeit zuständig ist,
2. sich die Niederlassung des Unternehmers nicht im Inland befindet,
3. es sich um eine Streitigkeit aus einem in § 4 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 genannten Vertrag handelt,
4. der Wert des Streitgegenstands weniger als 10 Euro oder mehr als 50 000 Euro beträgt,
5. der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister einer Musterfeststellungsklage nach § 608 der Zivilprozessordnung angemeldet ist oder während des Streitbeilegungsverfahrens wirksam angemeldet wird und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist,
6. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Unternehmer geltend gemacht worden ist oder

7. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
- a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.

(3) Die Verfahrensordnung der Universalschlichtungsstelle des Bundes kann weitere nach § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1, 2 und 4 und Satz 2 zulässige Ablehnungsgründe vorsehen.

(4) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes teilt dem Verbraucher im Fall des Absatzes 2 Nummer 1 mit der Ablehnungsentscheidung eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle mit, an die er sich wenden kann.

(5) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes kann einen Schlichtungsvorschlag nach Aktenlage unterbreiten, wenn der Unternehmer, der zur Teilnahme am Verfahren der Universalschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet ist, zu dem Antrag des Verbrauchers keine Stellungnahme abgibt.

(6) <sup>1</sup>Von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ist auszugehen, wenn er gegenüber dem Verbraucher, auf seiner Webseite oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat, an Streitbeilegungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes teilzunehmen. <sup>2</sup>Von der Bereitschaft des Unternehmers ist auch dann auszugehen, wenn er zwar keine Teilnahmebereitschaft nach Satz 1 erklärt hat, aber die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt worden ist. <sup>3</sup>Die Universalschlichtungsstelle des Bundes muss den Unternehmer zugleich mit der Übermittlung des Antrags auf die in Satz 2 geregelte Rechtsfolge hinweisen und ferner darauf hinweisen, dass für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eine Gebühr nach § 31 oder im Fall der beauftragten Universalschlichtungsstelle des Bundes ein Entgelt nach § 23 erhoben werden kann.

### **§ 31 Gebühr**

(1) <sup>1</sup>Die Universalschlichtungsstelle des Bundes nach § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und 2 erhebt für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist, eine Gebühr. <sup>2</sup>Die Höhe der Gebühr richtet sich nach der Höhe des Streitwerts oder dem tatsächlichen Aufwand des Schlichtungsverfahrens.

(2) Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, kann die Gebühr ermäßigt werden; die Gebühr entfällt im Fall der Ablehnung der weiteren Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 14 Absatz 5 Satz 2.

(3) Vom Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist.

## **Abschnitt 7 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und Berichtspflichten**

### **§ 32 Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung und Mitteilungspflichten der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden**

(1) Das Bundesamt für Justiz ist zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission (Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung).

(2) Die zuständige Behörde teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:

1. die Anerkennung sowie den Widerruf und die Rücknahme der Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle; eine private Verbraucherschlichtungsstelle nach § 4 Absatz 2 Satz 1 und 2 ist entsprechend auszuweisen;
2. die Angaben, die für die Eintragung der privaten Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste nach § 33 Absatz 1 erforderlich sind.

(3) Die für die Aufsicht einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle zuständige Behörde (Aufsichtsbehörde) teilt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mit:

1. die Errichtung und die Auflösung einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle;
2. die für die Eintragung der behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (§ 33 Absatz 1) erforderlichen Angaben.

(4) Änderungen der Angaben nach den Absätzen 2 und 3 sind der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung unverzüglich mitzuteilen.

### **§ 33 Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie Zugang zur Liste der Europäischen Kommission und zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung**

(1) <sup>1</sup>Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung führt eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen. <sup>2</sup>Diese Liste wird der Europäischen Kommission unter Hinweis auf Artikel 20 Absatz 2 der Richtlinie 2013/11/EU übermittelt und regelmäßig aktualisiert. <sup>3</sup>Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung macht die jeweils aktuelle Fassung der Liste auf ihrer Webseite zugänglich und macht die Liste mit Stand 1. Januar jeden Jahres im Bundesanzeiger bekannt.

(2) <sup>1</sup>Die zuständigen Behörden und die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung machen die von der Europäischen Kommission erstellte Liste aller im Europäischen Wirtschaftsraum anerkannten Streitbeilegungsstellen auf ihren Webseiten zugänglich, indem sie einen Link zur Webseite der Europäischen Kommission einstellen. <sup>2</sup>Auf Anfrage stellen sie diese Liste in Textform zur Verfügung.

### **§ 34 Berichtspflichten und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht. <sup>2</sup>Sie veröffentlicht den Tätigkeitsbericht auf ihrer Webseite und übermittelt ihn auf Anfrage in Textform. <sup>3</sup>Für die Übermittlung eines Berichts auf Papier kann sie vom Empfänger Ersatz der dafür notwendigen Auslagen verlangen.

(2) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle erstellt alle zwei Jahre einen Bericht mit einer umfassenden Darstellung und Bewertung ihrer Tätigkeit (Evaluationsbericht). <sup>2</sup>Die private Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der zuständigen Behörde und die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Evaluationsbericht der Aufsichtsbehörde. <sup>3</sup>Die Unversalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt ihren Bericht an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle berichtet insbesondere über Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt über Geschäftspraktiken nach Absatz 3 auch außerhalb der Berichte nach Absatz 1 oder Absatz 2 eine aktuelle Auskunft, wenn eine nach § 2 des EU-Verbraucherschutzdurchführungsgesetzes zuständige Behörde sie im Rahmen ihrer Zuständigkeit darum ersucht.

## **§ 35 Verbraucherschlichtungsbericht**

(1) Die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung veröffentlicht zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre einen Bericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet (Verbraucherschlichtungsbericht) und übermittelt diesen der Europäischen Kommission.

(2) Für den Verbraucherschlichtungsbericht übermitteln die zuständigen Behörden und die Aufsichtsbehörden der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung erstmals zum 31. März 2018 und danach alle zwei Jahre eine Auswertung der ihnen nach § 34 Absatz 2 übermittelten Evaluationsberichte.

## **Abschnitt 8 Informationspflichten des Unternehmers**

### **§ 36 Allgemeine Informationspflicht**

(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

### **§ 37 Informationen nach Entstehen der Streitigkeit**

(1) <sup>1</sup>Der Unternehmer hat den Verbraucher auf eine für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hinzuweisen, wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte. <sup>2</sup>Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. <sup>3</sup>Ist der Unternehmer zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einer oder mehrerer Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, so hat er diese Stelle oder diese Stellen anzugeben.

(2) Der Hinweis muss in Textform gegeben werden.

## **Abschnitt 9 Grenzübergreifende Zusammenarbeit**

### **§ 38 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen**

Die Verbraucherschlichtungsstelle arbeitet mit Streitbeilegungsstellen zusammen, die in Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem

sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind.

### **§ 39 Zusammenarbeit mit der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung**

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist Stelle für alternative Streitbeilegung im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 1).

### **§ 40 Unterstützung von Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten; Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung**

(1) Das Bundesamt für Justiz

1. unterstützt Verbraucher bei der Ermittlung der zuständigen Streitbeilegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum,
2. erfüllt die Aufgaben der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 7 Absatz 2 und 4 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

(2) <sup>1</sup>Das Bundesamt für Justiz wird ermächtigt, eine juristische Person des Privatrechts, eine rechtsfähige Personengesellschaft oder eine andere geeignete Stelle mit den Aufgaben nach Absatz 1 zu beileihen. <sup>2</sup>Der Beliehene hat die notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben zu bieten. <sup>3</sup>Er bietet die notwendige Gewähr, wenn

1. er über die zur Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben notwendige Ausstattung und Organisation verfügt, und
2. die Personen, die seine Geschäftsführung oder Vertretung wahrnehmen, zuverlässig und fachlich geeignet sind.

<sup>4</sup>Der Beliehene untersteht der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesamts für Justiz.

(3) Erfüllt der Beliehene die ihm nach Absatz 2 Satz 1 übertragenen Aufgaben nicht sachgerecht, so kann das Bundesamt für Justiz unbeschadet des § 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes die Beleihung ohne Entschädigung beenden.

(4) <sup>1</sup>Der Beliehene kann die Beendigung der Beleihung jederzeit schriftlich verlangen. <sup>2</sup>Dem Begehren ist innerhalb einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung erforderlich ist, zu entsprechen.

(5) Das Bundesamt für Justiz macht die Beleihung im Bundesanzeiger bekannt.

## **Abschnitt 10 Schlussvorschriften**

### **§ 41 Bußgeldvorschriften**

(1) Ordnungswidrig handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig

1. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 1 sich als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet oder
2. entgegen § 2 Absatz 2 Satz 2 eine Einrichtung als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet.

(2) Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu fünfzigtausend Euro geahndet werden.

(3) Verwaltungsbehörde im Sinne des § 36 Absatz 1 Nummer 1 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten ist das Bundesamt für Justiz.

### **§ 42 Verordnungsermächtigung**

(1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates

1. die Anforderungen an Inhalt und Form des Antrags auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 25 Absatz 1 und an die beizufügenden Unterlagen und Belege näher zu bestimmen,
2. die Angaben zu einer Verbraucherschlichtungsstelle, die die zuständige Behörde nach § 32 Absatz 2 und 4 oder die Aufsichtsbehörde nach § 32 Absatz 3 und 4 der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung mitzuteilen hat, näher zu bestimmen,
3. die Inhalte der Informationen, die die Verbraucherschlichtungsstelle auf ihrer Webseite nach § 10 Absatz 1 bereitzustellen hat, näher zu bestimmen und weitere Informationen für die Webseite vorzusehen,
4. Einzelheiten zu Inhalt und Form des Tätigkeitsberichts und des Evaluationsberichts der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 34 Absatz 1 und 2, zu Inhalt und Form des Verbraucherschlichtungsberichts der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 35 Absatz 1 und der Auswertungen der zuständigen Behörden und Aufsichtsbehörden nach § 35 Absatz 2 näher zu bestimmen,
5. die Zusammenarbeit der Verbraucherschlichtungsstellen zu regeln
  - a) nach § 34 Absatz 4 mit den nach § 2 des EU-Verbraucherschutzdurchführungsgesetzes zuständigen Behörden,
  - b) nach § 38 mit Streitbeilegungsstellen anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder eines sonstigen Vertragsstaats des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.

(2) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, Folgendes zu regeln:

1. die Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der Universalschlichtung, insbesondere die Höhe der Gebühr, die von dem an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer durch eine behördliche Universalschlichtungsstelle des Bundes oder eine mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes einschließlich der Befugnis, für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens Gebühren zu erheben, beliehene geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle zu erheben ist, sowie die weiteren Voraussetzungen für eine Gebührenerhebung durch eine solche Stelle,
2. die Voraussetzungen für eine Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung einer geeigneten anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle durch den Bund.

### **§ 43 Projektförderung, Forschungsvorhaben, Bericht**

(1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert bis zum 31. Dezember 2019 die Arbeit einer ausgewählten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (§ 4 Absatz 2 Satz 1), die bundesweit tätig ist.

(2) <sup>1</sup>Begleitend untersucht das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in einem wissenschaftlichen Forschungsvorhaben die Funktionsweise dieser Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, um Erkenntnisse in Bezug auf Inanspruchnahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte zu sammeln und auszuwerten. <sup>2</sup>Das Forschungsvorhaben muss bis zum 31. Dezember 2020 abgeschlossen sein.

(3) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz berichtet dem Deutschen Bundestag und dem Bundesrat nach Abschluss des wissenschaftlichen Forschungsvorhabens über die Ergebnisse; ein Zwischenbericht ist bis zum 31. Dezember 2018 vorzulegen.

#### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

**Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem  
Verbraucherstreitbeilegungsgesetz  
(Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSBIInfoV) <sup>71</sup>**

**Eingangsformel**

Auf Grund des § 42 Absatz 1 Nummer 1 bis 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie:

**§ 1 Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Antrag einer Einrichtung auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle muss insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. den Namen, die Anschrift und die Webseite der Einrichtung sowie die E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Telefaxnummer, unter der die Einrichtung erreichbar ist,
2. Angaben zur Organisation und zur Finanzierung der Einrichtung, einschließlich Angaben zur Mitwirkung der Vertreter von Interessenverbänden nach § 9 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes,
3. die Namen der Streitmittler und ihrer Vertreter, Angaben zur Qualifikation der Streitmittler und ihrer Vertreter, zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer sowie Angaben dazu, von wem und in welcher Weise sie für ihre Tätigkeit als Streitmittler vergütet werden,
4. die durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Einrichtung noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer,
5. Angaben zur Zuständigkeit der Einrichtung, insbesondere
  - a) Nennung der Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Einrichtung erfasst werden,
  - b) die Angabe, ob die Einrichtung ihrer Zuständigkeit nach Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 1 oder 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist und ob sich ihre Tätigkeit auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer beschränkt,
  - c) ob sie auch auf Antrag eines Unternehmers tätig wird und
  - d) ob sie ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bezeichneten Fälle ausgeschlossen hat,
6. die Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, die Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die zulässigen Verfahrenssprachen,

---

<sup>71</sup> Diese Verordnung dient der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).



7. Angaben zu den Verfahrensregeln, insbesondere dazu, inwieweit das Streitbeilegungsverfahren schriftlich abläuft oder die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durchführt,
8. Angaben zur Rechtswirkung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens, insbesondere inwieweit das Ergebnis verbindlich ist, und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens.

## **§ 2 Angaben für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen**

Für die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 32 Absatz 2 Nummer 2, Absatz 3 Nummer 2 und § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sind die Angaben nach § 1 Nummer 1 und 5 bis 8 zu übermitteln.

## **§ 3 Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle**

Die Verbraucherschlichtungsstelle veröffentlicht die folgenden Informationen leicht zugänglich auf ihrer Webseite:

1. Anschriften, Telefonnummern, Telefaxnummern und E-Mail-Adressen, über die die Verbraucherschlichtungsstelle erreichbar ist, sowie Angabe des Trägers der Schlichtungsstelle,
2. den Hinweis auf ihre Eigenschaft als Verbraucherschlichtungsstelle und gegebenenfalls auf die Mitgliedschaft in einem Netzwerk von Verbraucherschlichtungsstellen zur erleichterten Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten,
3. die Namen der Streitmittler und die ihrer Vertreter sowie Angaben zu den Qualifikationen der Streitmittler und ihrer Vertreter, zum Verfahren ihrer Bestellung und zu ihrer Amtsdauer,
4. die Angaben nach § 1 Nummer 4 bis 8,
5. Angaben zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens und zur Möglichkeit der Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien,
6. Angaben zu den Regelungen und Erwägungen, auf die sich die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Beilegung der Streitigkeit stützen kann,
7. Hinweise zur Rechtswirkung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens,
8. die Verknüpfung per Link auf die Webseite der Europäischen Kommission mit der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Verknüpfung per Link auf die Webseite zu der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung.

## **§ 4 Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Der Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 34 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) muss insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, insbesondere
  - a) Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen,
  - b) Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen,
  - c) Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes),
  - d) durchschnittliche Dauer der Verfahren,

- e) wenn bekannt, Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben,
  - f) wenn bekannt, Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten,
2. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren,
  3. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat,
  4. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten, wobei diesbezügliche Erkenntnisse zu grenzübergreifenden Streitigkeiten gesondert darzustellen sind,
  5. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

(2) Der Tätigkeitsbericht ist ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle für jedes Kalenderjahr, jedoch erstmals für das Jahr 2016, bis zum 1. Februar des Folgejahres zu veröffentlichen.

#### **§ 5 Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle**

(1) Der Evaluationsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 34 Absatz 2 Satz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) muss ergänzend zum Tätigkeitsbericht insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. eine Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens,
2. eine Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle,
3. Angaben zu Schulungen der Streitmittler, ihrer Vertreter und ihrer Mitarbeiter,
4. eine Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

(2) Der Evaluationsbericht ist erstmals zum 1. Februar 2018 zu übermitteln und danach zum 1. Februar jedes geraden Kalenderjahres ab Anerkennung oder Einrichtung der Verbraucherschlichtungsstelle jeweils für die zwei vorangegangenen Kalenderjahre.

#### **§ 6 Verbraucherschlichtungsbericht und Auswertung der Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen**

(1) Der Verbraucherschlichtungsbericht der Zentralen Anlaufstelle (§ 35 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes) enthält insbesondere folgende Informationen:

1. eine Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet,
2. statistische Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse,

3. eine Darstellung der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge.

(2) Für den Inhalt der Auswertung der gemäß § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu erstellenden Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen gilt Absatz 1 entsprechend.

### **§ 7 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. April 2016 in Kraft.

### **Schlussformel**

Der Bundesrat hat zugestimmt.

# Mediationsgesetz (MediationsG)

## § 1 Begriffsbestimmungen

- (1) Mediation ist ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem Parteien mithilfe eines oder mehrerer Mediatoren freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben.
- (2) Ein Mediator ist eine unabhängige und neutrale Person ohne Entscheidungsbefugnis, die die Parteien durch die Mediation führt.

## § 2 Verfahren; Aufgaben des Mediators

- (1) Die Parteien wählen den Mediator aus.
- (2) Der Mediator vergewissert sich, dass die Parteien die Grundsätze und den Ablauf des Mediationsverfahrens verstanden haben und freiwillig an der Mediation teilnehmen.
- (3) <sup>1</sup>Der Mediator ist allen Parteien gleichermaßen verpflichtet. <sup>2</sup>Er fördert die Kommunikation der Parteien und gewährleistet, dass die Parteien in angemessener und fairer Weise in die Mediation eingebunden sind. <sup>3</sup>Er kann im allseitigen Einverständnis getrennte Gespräche mit den Parteien führen.
- (4) Dritte können nur mit Zustimmung aller Parteien in die Mediation einbezogen werden.
- (5) <sup>1</sup>Die Parteien können die Mediation jederzeit beenden. <sup>2</sup>Der Mediator kann die Mediation beenden, insbesondere wenn er der Auffassung ist, dass eine eigenverantwortliche Kommunikation oder eine Einigung der Parteien nicht zu erwarten ist.
- (6) <sup>1</sup>Der Mediator wirkt im Falle einer Einigung darauf hin, dass die Parteien die Vereinbarung in Kenntnis der Sachlage treffen und ihren Inhalt verstehen. <sup>2</sup>Er hat die Parteien, die ohne fachliche Beratung an der Mediation teilnehmen, auf die Möglichkeit hinzuweisen, die Vereinbarung bei Bedarf durch externe Berater überprüfen zu lassen. <sup>3</sup>Mit Zustimmung der Parteien kann die erzielte Einigung in einer Abschlussvereinbarung dokumentiert werden.

## § 3 Offenbarungspflichten; Tätigkeitsbeschränkungen

- (1) <sup>1</sup>Der Mediator hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit und Neutralität beeinträchtigen können. <sup>2</sup>Er darf bei Vorliegen solcher Umstände nur als Mediator tätig werden, wenn die Parteien dem ausdrücklich zustimmen.
- (2) <sup>1</sup>Als Mediator darf nicht tätig werden, wer vor der Mediation in derselben Sache für eine Partei tätig gewesen ist. <sup>2</sup>Der Mediator darf auch nicht während oder nach der Mediation für eine Partei in derselben Sache tätig werden.
- (3) <sup>1</sup>Eine Person darf nicht als Mediator tätig werden, wenn eine mit ihr in derselben Berufsausübungs- oder Bürogemeinschaft verbundene andere Person vor der Mediation in derselben Sache für eine Partei tätig gewesen ist. <sup>2</sup>Eine solche andere Person darf auch nicht während oder nach der Mediation für eine Partei in derselben Sache tätig werden.
- (4) Die Beschränkungen des Absatzes 3 gelten nicht, wenn sich die betroffenen Parteien im Einzelfall nach umfassender Information damit einverstanden erklärt haben und Belange der Rechtspflege dem nicht entgegenstehen.

(5) Der Mediator ist verpflichtet, die Parteien auf deren Verlangen über seinen fachlichen Hintergrund, seine Ausbildung und seine Erfahrung auf dem Gebiet der Mediation zu informieren.

#### **§ 4 Verschwiegenheitspflicht**

<sup>1</sup>Der Mediator und die in die Durchführung des Mediationsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit gesetzlich nichts anderes geregelt ist. <sup>2</sup>Diese Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. <sup>3</sup>Ungeachtet anderer gesetzlicher Regelungen über die Verschwiegenheitspflicht gilt sie nicht, soweit

1. die Offenlegung des Inhalts der im Mediationsverfahren erzielten Vereinbarung zur Umsetzung oder Vollstreckung dieser Vereinbarung erforderlich ist,
2. die Offenlegung aus vorrangigen Gründen der öffentlichen Ordnung (ordre public) geboten ist, insbesondere um eine Gefährdung des Wohles eines Kindes oder eine schwerwiegende Beeinträchtigung der physischen oder psychischen Integrität einer Person abzuwenden, oder
3. es sich um Tatsachen handelt, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.

<sup>4</sup>Der Mediator hat die Parteien über den Umfang seiner Verschwiegenheitspflicht zu informieren.

#### **§ 5 Aus- und Fortbildung des Mediators; zertifizierter Mediator**

(1) <sup>1</sup>Der Mediator stellt in eigener Verantwortung durch eine geeignete Ausbildung und eine regelmäßige Fortbildung sicher, dass er über theoretische Kenntnisse sowie praktische Erfahrungen verfügt, um die Parteien in sachkundiger Weise durch die Mediation führen zu können. <sup>2</sup>Eine geeignete Ausbildung soll insbesondere vermitteln:

1. Kenntnisse über Grundlagen der Mediation sowie deren Ablauf und Rahmenbedingungen,
2. Verhandlungs- und Kommunikationstechniken,
3. Konfliktkompetenz,
4. Kenntnisse über das Recht der Mediation sowie über die Rolle des Rechts in der Mediation sowie
5. praktische Übungen, Rollenspiele und Supervision.

(2) Als zertifizierter Mediator darf sich bezeichnen, wer eine Ausbildung zum Mediator abgeschlossen hat, die den Anforderungen der Rechtsverordnung nach § 6 entspricht.

(3) Der zertifizierte Mediator hat sich entsprechend den Anforderungen der Rechtsverordnung nach § 6 fortzubilden.

#### **§ 6 Verordnungsermächtigung**

<sup>1</sup>Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates nähere Bestimmungen über die Ausbildung zum zertifizierten Mediator und über die Fortbildung des zertifizierten Mediators sowie Anforderungen an Aus- und Fortbildungseinrichtungen zu erlassen. <sup>2</sup>In der Rechtsverordnung nach Satz 1 können insbesondere festgelegt werden:

1. nähere Bestimmungen über die Inhalte der Ausbildung, wobei eine Ausbildung zum zertifizierten Mediator die in § 5 Absatz 1 Satz 2 aufgeführten Ausbildungsinhalte zu vermitteln hat, und

- über die erforderliche Praxiserfahrung;
2. nähere Bestimmungen über die Inhalte der Fortbildung;
  3. Mindeststundenzahlen für die Aus- und Fortbildung;
  4. zeitliche Abstände, in denen eine Fortbildung zu erfolgen hat;
  5. Anforderungen an die in den Aus- und Fortbildungseinrichtungen eingesetzten Lehrkräfte;
  6. Bestimmungen darüber, dass und in welcher Weise eine Aus- und Fortbildungseinrichtung die Teilnahme an einer Aus- und Fortbildungsveranstaltung zu zertifizieren hat;
  7. Regelungen über den Abschluss der Ausbildung;
  8. Übergangsbestimmungen für Personen, die bereits vor Inkrafttreten dieses Gesetzes als Mediatoren tätig sind.

### **§ 7 Wissenschaftliche Forschungsvorhaben; finanzielle Förderung der Mediation**

- (1) Bund und Länder können wissenschaftliche Forschungsvorhaben vereinbaren, um die Folgen einer finanziellen Förderung der Mediation für die Länder zu ermitteln.
- (2) <sup>1</sup>Die Förderung kann im Rahmen der Forschungsvorhaben auf Antrag einer rechtsuchenden Person bewilligt werden, wenn diese nach ihren persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen die Kosten einer Mediation nicht, nur zum Teil oder nur in Raten aufbringen kann und die beabsichtigte Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung nicht mutwillig erscheint. <sup>2</sup>Über den Antrag entscheidet das für das Verfahren zuständige Gericht, sofern an diesem Gericht ein Forschungsvorhaben durchgeführt wird. <sup>3</sup>Die Entscheidung ist unanfechtbar. <sup>4</sup>Die Einzelheiten regeln die nach Absatz 1 zustande gekommenen Vereinbarungen zwischen Bund und Ländern.
- (3) Die Bundesregierung unterrichtet den Deutschen Bundestag nach Abschluss der wissenschaftlichen Forschungsvorhaben über die gesammelten Erfahrungen und die gewonnenen Erkenntnisse.

### **§ 8 Evaluierung**

- (1) <sup>1</sup>Die Bundesregierung berichtet dem Deutschen Bundestag bis zum 26. Juli 2017, auch unter Berücksichtigung der kostenrechtlichen Länderöffnungsklauseln, über die Auswirkungen dieses Gesetzes auf die Entwicklung der Mediation in Deutschland und über die Situation der Aus- und Fortbildung der Mediatoren. <sup>2</sup>In dem Bericht ist insbesondere zu untersuchen und zu bewerten, ob aus Gründen der Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes weitere gesetzgeberische Maßnahmen auf dem Gebiet der Aus- und Fortbildung von Mediatoren notwendig sind.
- (2) Sofern sich aus dem Bericht die Notwendigkeit gesetzgeberischer Maßnahmen ergibt, soll die Bundesregierung diese vorschlagen.

### **§ 9 Übergangsbestimmung**

- (1) Die Mediation in Zivilsachen durch einen nicht entscheidungsbefugten Richter während eines Gerichtsverfahrens, die vor dem 26. Juli 2012 an einem Gericht angeboten wird, kann unter Fortführung der bisher verwendeten Bezeichnung (gerichtlicher Mediator) bis zum 1. August 2013 weiterhin durchgeführt werden.
- (2) Absatz 1 gilt entsprechend für die Mediation in der Verwaltungsgerichtsbarkeit, der Sozialgerichtsbarkeit, der Finanzgerichtsbarkeit und der Arbeitsgerichtsbarkeit.

**Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

**Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren**  
**(Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung – ZMediatAusbV)**

**Eingangsformel**

Auf Grund des § 6 des Mediationsgesetzes, der durch Artikel 135 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:

**§ 1 Anwendungsbereich**

Diese Verordnung regelt

1. die Ausbildung zum zertifizierten Mediator,
2. die Fortbildung des zertifizierten Mediators sowie
3. Anforderungen an die Einrichtungen zur Aus- und Fortbildung nach den Nummern 1 und 2.

**§ 2 Ausbildung zum zertifizierten Mediator**

(1) Als zertifizierter Mediator darf sich nur bezeichnen, wer eine Ausbildung zum zertifizierten Mediator abgeschlossen hat.

(2) Die Ausbildung zum zertifizierten Mediator setzt sich zusammen aus einem Ausbildungslehrgang und einer Einzelsupervision im Anschluss an eine als Mediator oder Co-Mediator durchgeführte Mediation.

(3) Der Ausbildungslehrgang muss die in der Anlage aufgeführten Inhalte vermitteln und auch praktische Übungen und Rollenspiele umfassen.

(4) <sup>1</sup>Der Umfang des Ausbildungslehrgangs beträgt insgesamt mindestens 120 Präsenzzeitstunden. <sup>2</sup>Die jeweiligen Inhalte des Ausbildungslehrgangs müssen mindestens die in Spalte III der Anlage aufgeführten Zeitstunden umfassen.

(5) Während des Ausbildungslehrgangs oder innerhalb eines Jahres nach dessen erfolgreicher Beendigung müssen die Ausbildungsteilnehmenden an einer Einzelsupervision im Anschluss an eine als Mediator oder Co-Mediator durchgeführte Mediation teilgenommen haben.

(6) <sup>1</sup>Über den erfolgreichen Abschluss der Ausbildung ist von der Ausbildungseinrichtung eine Bescheinigung auszustellen. <sup>2</sup>Die Bescheinigung darf erst ausgestellt werden, wenn der gesamte nach den Absätzen 3 und 4 vorgeschriebene Ausbildungslehrgang erfolgreich beendet und die Einzelsupervision nach Absatz 5 durchgeführt ist. <sup>3</sup>Die Bescheinigung muss enthalten:

1. Name, Vornamen und Geburtsdatum der Absolventin oder des Absolventen,
2. Name und Anschrift der Ausbildungseinrichtung,
3. Datum und Ort der Ausbildung,
4. gemäß Anlage vermittelte Inhalte des Ausbildungslehrgangs und die jeweils darauf verwendeten



Zeitstunden,

5. Datum und Ort der durchgeführten Einzelsupervision sowie
6. Name und Anschrift des Supervisors.

### **§ 3 Fortbildungsveranstaltung**

(1) <sup>1</sup>Der zertifizierte Mediator hat nach Abschluss der Ausbildung regelmäßig an Fortbildungsveranstaltungen teilzunehmen. <sup>2</sup>Der Umfang der Fortbildungsveranstaltungen beträgt innerhalb eines Zeitraums von vier Jahren mindestens 40 Zeitstunden. <sup>3</sup>Die Vierjahresfrist beginnt erstmals mit Ausstellung der Bescheinigung nach § 2 Absatz 6 zu laufen.

(2) Ziel der Fortbildungsveranstaltungen ist

1. eine Vertiefung und Aktualisierung einzelner in der Anlage aufgeführter Inhalte oder
2. eine Vertiefung von Kenntnissen und Fähigkeiten in besonderen Bereichen der Mediation.

(3) <sup>1</sup>Über die erfolgreiche Teilnahme an einer Fortbildungsveranstaltung ist von der Fortbildungseinrichtung eine Bescheinigung auszustellen. <sup>2</sup>Die Bescheinigung muss enthalten:

1. Name, Vornamen und Geburtsdatum der oder des Teilnehmenden,
2. Name und Anschrift der Fortbildungseinrichtung,
3. Datum und Ort der Fortbildungsveranstaltung sowie
4. vermittelte Fortbildungsinhalte und Dauer der Fortbildungsveranstaltung in Zeitstunden.

### **§ 4 Fortbildung durch Einzelsupervision**

(1) <sup>1</sup>Innerhalb der zwei auf den Abschluss seiner Ausbildung nach § 2 folgenden Jahre hat der zertifizierte Mediator mindestens viermal an einer Einzelsupervision, jeweils im Anschluss an eine als Mediator oder Co-Mediator durchgeführte Mediation, teilzunehmen. <sup>2</sup>Die Zweijahresfrist beginnt mit Ausstellung der Bescheinigung nach § 2 Absatz 6 zu laufen.

(2) <sup>1</sup>Über jede nach Absatz 1 durchgeführte Einzelsupervision ist von dem Supervisor eine Bescheinigung auszustellen. <sup>2</sup>Diese Bescheinigung muss enthalten:

1. Name, Vornamen und Geburtsdatum des zertifizierten Mediators,
2. Datum und Ort der durchgeführten Einzelsupervision,
3. anonymisierte Angaben zur in der Einzelsupervision besprochenen Mediation sowie
4. Name und Anschrift des Supervisors.

### **§ 5 Anforderungen an Aus- und Fortbildungseinrichtungen**

(1) Eine Ausbildung nach § 2 oder eine Fortbildung nach § 3 darf nur durchführen, wer sicherstellt, dass die dafür eingesetzten Lehrkräfte

1. über einen berufsqualifizierenden Abschluss einer Berufsausbildung oder eines Hochschulstudiums verfügen und
2. über die jeweils erforderlichen fachlichen Kenntnisse verfügen, um die in der Anlage aufgeführten oder sonstige Inhalte der Aus- oder Fortbildung zu vermitteln.

(2) Sofern eine Lehrkraft nur eingesetzt wird, um bestimmte Aus- oder Fortbildungsinhalte zu vermitteln, müssen sich ihre fachlichen Kenntnisse nur darauf beziehen.

### **§ 6 Gleichwertige im Ausland erworbene Qualifikation<sup>72</sup>**

Als zertifizierter Mediator darf sich auch bezeichnen, wer

1. im Ausland eine Ausbildung zum Mediator im Umfang von mindestens 90 Zeitstunden abgeschlossen hat und
2. anschließend als Mediator oder Co-Mediator mindestens vier Mediationen durchgeführt hat.

### **§ 7 Übergangsbestimmungen**

(1) Als zertifizierter Mediator darf sich bezeichnen, wer vor dem 26. Juli 2012 eine Ausbildung zum Mediator im Umfang von mindestens 90 Zeitstunden abgeschlossen und anschließend als Mediator oder Co-Mediator mindestens vier Mediationen durchgeführt hat.

(2) <sup>1</sup>Als zertifizierter Mediator darf sich auch bezeichnen, wer vor dem 1. September 2017 einen den Anforderungen des § 2 Absatz 3 und 4 genügenden Ausbildungslehrgang erfolgreich beendet hat und bis zum 1. Oktober 2018 an einer Einzelsupervision im Anschluss an eine als Mediator oder Co-Mediator durchgeführte Mediation teilgenommen hat. <sup>2</sup>Wird die Einzelsupervision erst nach dem 1. September 2017 durchgeführt, ist entsprechend § 4 Absatz 2 eine Bescheinigung auszustellen.

(3) <sup>1</sup>In den Fällen der Absätze 1 und 2 beginnen die Fristen des § 3 Absatz 1 Satz 3 und des § 4 Absatz 1 am 1. September 2017 zu laufen. <sup>2</sup>Im Fall des Absatzes 2 Satz 2 beginnen die Fristen abweichend von Satz 1 mit Ausstellen der Bescheinigung zu laufen.

### **§ 8 Hemmung von Fristen**

War jemand ohne sein Verschulden gehindert, eine in dieser Verordnung genannte Frist einzuhalten, so ist der Lauf dieser Frist für die Dauer des Hindernisses, höchstens jedoch für die Hälfte der jeweils einzuhaltenden Frist, gehemmt.

---

<sup>72</sup> § 6 dieser Verordnung dient der Umsetzung der Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (ABl. L 255 vom 30.9.2005, S. 22, L 271 vom 16.10.2007, S. 18, L 93 vom 4.4.2008, S. 28, L 33 vom 3.2.2009, S. 49, L 305 vom 24.10.2014, S. 115), die zuletzt durch die Richtlinie 2013/55/EU (ABl. L 354 vom 28.12.2013, S. 132, L 268 vom 15.10.2015, S. 35, L 95 vom 9.4.2016, S. 20) geändert worden ist, sowie der Richtlinie 2013/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. November 2013 zur Änderung der Richtlinie 2005/36/EG über die Anerkennung von Berufsqualifikationen und der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 über die Verwaltungszusammenarbeit mit Hilfe des Binnenmarkt-Informationssystems („IMI-Verordnung“) (ABl. L 354 vom 28.12.2013, S. 132, L 268 vom 15.10.2015, S. 35, L 95 vom 9.4.2016, S. 20).

## Anlage Inhalte des Ausbildungslehrgangs

Nummer	Inhalt des Ausbildungslehrgangs	Stundenzahl (Zeitstunden)
I	II	III
1.	Einführung und Grundlagen der Mediation	18 Stunden
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Grundlagen der Mediation               <ul style="list-style-type: none"> <li>aa) Überblick über Prinzipien, Verfahrensablauf und Phasen der Mediation</li> <li>bb) Überblick über Kommunikations- und Arbeitstechniken in der Mediation</li> </ul> </li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Abgrenzung der Mediation zum streitigen Verfahren und zu anderen alternativen Konfliktbeilegungsverfahren</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Überblick über die Anwendungsfelder der Mediation</li> </ul>	
2.	Ablauf und Rahmenbedingungen der Mediation	30 Stunden
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einzelheiten zu den Phasen der Mediation               <ul style="list-style-type: none"> <li>aa) Mediationsvertrag</li> <li>bb) Stoffsammlung</li> <li>cc) Interessenerforschung</li> <li>dd) Sammlung und Bewertung von Optionen</li> <li>ee) Abschlussvereinbarung</li> </ul> </li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Besonderheiten unterschiedlicher Settings in der Mediation               <ul style="list-style-type: none"> <li>aa) Einzelgespräche</li> <li>bb) Co-/Teammediation, Mehrparteienmediation, Shuttle-Mediation</li> <li>cc) Einbeziehung Dritter</li> </ul> </li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Weitere Rahmenbedingungen</li> </ul>	

Nummer	Inhalt des Ausbildungslehrgangs	Stundenzahl (Zeitstunden)
I	II	III
	aa) Vor- und Nachbereitung von Mediationsverfahren bb) Dokumentation/Protokollführung	
3.	Verhandlungstechniken und -kompetenz a) Grundlagen der Verhandlungsanalyse b) Verhandlungsführung und Verhandlungsmanagement: intuitives Verhandeln, Verhandlung nach dem Harvard-Konzept/integrative Verhandlungstechniken, distributive Verhandlungstechniken	12 Stunden
4.	Gesprächsführung, Kommunikationstechniken a) Grundlagen der Kommunikation b) Kommunikationstechniken (z. B. aktives Zuhören, Paraphrasieren, Fragetechniken, Verbalisieren, Reframing, verbale und nonverbale Kommunikation) c) Techniken zur Entwicklung und Bewertung von Lösungen (z. B. Brainstorming, Mindmapping, sonstige Kreativitätstechniken, Risikoanalyse) d) Visualisierungs- und Moderationstechniken e) Umgang mit schwierigen Situationen (z. B. Blockaden, Widerstände, Eskalationen, Machtungleichgewichte)	18 Stunden
5.	Konfliktkompetenz a) Konflikttheorie (Konfliktfaktoren, Konfliktdynamik und Konfliktanalyse; Eskalationsstufen; Konflikttypen) b) Erkennen von Konfliktdynamiken c) Interventionstechniken	12 Stunden
6.	Recht der Mediation a) Rechtliche Rahmenbedingungen: Mediatorvertrag, Berufs-	6 Stunden

Nummer	Inhalt des Ausbildungslehrgangs	Stundenzahl (Zeitstunden)
I	II	III
	<p>recht, Verschwiegenheit, Vergütungsfragen, Haftung und Versicherung</p> <p>b) Einbettung in das Recht des jeweiligen Grundberufs</p> <p>c) Grundzüge des Rechtsdienstleistungsgesetzes</p>	
7.	<p>Recht in der Mediation</p> <p>a) Rolle des Rechts in der Mediation</p> <p>b) Abgrenzung von zulässiger rechtlicher Information und unzulässiger Rechtsberatung in der Mediation durch den Mediator</p> <p>c) Rolle des Mediators in Abgrenzung zu den Aufgaben des Parteienwalts</p> <p>d) Sensibilisierung für das Erkennen von rechtlich relevanten Sachverhalten bzw. von Situationen, in denen den Medianden die Inanspruchnahme externer rechtlicher Beratung zu empfehlen ist, um eine informierte Entscheidung zu treffen</p> <p>e) Mitwirkung externer Berater in der Mediation</p> <p>f) Rechtliche Besonderheiten der Mitwirkung des Mediators bei der Abschlussvereinbarung</p> <p>g) Rechtliche Bedeutung und Durchsetzbarkeit der Abschlussvereinbarung unter Berücksichtigung der Vollstreckbarkeit</p>	12 Stunden
8.	<p>Persönliche Kompetenz, Haltung und Rollenverständnis</p> <p>a) Rollendefinition, Rollenkonflikte</p> <p>b) Aufgabe und Selbstverständnis des Mediators (insbesondere Wertschätzung, Respekt und innere Haltung)</p> <p>c) Allparteilichkeit, Neutralität und professionelle Distanz zu den Medianden und zum Konflikt</p> <p>d) Macht und Fairness in der Mediation</p> <p>e) Umgang mit eigenen Gefühlen</p> <p>f) Selbstreflexion (z. B. Bewusstheit über die eigenen Grenzen aufgrund der beruflichen Prägung und Sozialisation)</p>	12 Stunden

Nummer	Inhalt des Ausbildungslehrgangs	Stundenzahl (Zeitstunden)
I	II	III
Gesamt:		120 Stunden

**Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# **Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes (Universalschlichtungsstellenverordnung – UnivSchlichtV)**

## **Eingangsformel**

Auf Grund des § 42 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, der durch Artikel 1 Nummer 14 Buchstabe b des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) neu gefasst worden ist, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:

### **§ 1 Bestellung von Streitmittlern**

(1) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist mit mindestens zwei Streitmittlern zu besetzen, die sich untereinander vertreten.

(2) <sup>1</sup>Vor der Bestellung einer Person zum Streitmittler hat die Universalschlichtungsstelle des Bundes deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Streitmittler dem Bundesamt für Justiz schriftlich mitzuteilen. <sup>2</sup>Teilt das Bundesamt für Justiz nicht innerhalb von zwei Monaten ab Zugang dieser Mitteilung schriftlich der Universalschlichtungsstelle des Bundes begründete Bedenken hinsichtlich der Qualifikation oder der Unparteilichkeit der Person mit, kann diese zum Streitmittler bestellt werden.

### **§ 2 Geschäftsverteilung**

<sup>1</sup>Die Streitmittler bestimmen vor jedem Kalenderjahr gemeinsam die Verteilung der Geschäfte und regeln die Vertretung. <sup>2</sup>Diese Vereinbarungen dürfen während des Kalenderjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

### **§ 3 Allgemeine Verfahrensregeln**

(1) Erklärungen im Streitbeilegungsverfahren, insbesondere Schlichtungsbegehren und sonstige Mitteilungen der Beteiligten oder der Schlichtungsstelle, bedürfen der Textform.

(2) <sup>1</sup>Erklärungen und Belege der Beteiligten können elektronisch bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes eingereicht werden. <sup>2</sup>Werden Erklärungen und Belege der Beteiligten nicht elektronisch eingereicht, kann die Universalschlichtungsstelle des Bundes außerdem die Übermittlung einer Abschrift verlangen.

(3) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes kann Erklärungen und Dokumente an einen Beteiligten elektronisch übermitteln, wenn dieser hierfür einen Zugang eröffnet hat.

(4) <sup>1</sup>Das Streitbeilegungsverfahren wird grundsätzlich in deutscher Sprache geführt. <sup>2</sup>Das Verfahren wird in einer anderen Sprache geführt, wenn ein Beteiligter dies beantragt und der andere Beteiligte dem zustimmt. <sup>3</sup>Handelt es sich bei dieser Sprache um eine andere als die englische Sprache, bedarf es auch der Zustimmung der Universalschlichtungsstelle des Bundes.

### **§ 4 Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens**

(1) <sup>1</sup>Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Beteiligten mündlich erörtern. <sup>2</sup>Als mündliche Erörterung ist auch eine Erörterung mittels Telefon oder Bild- und Ton-Übertragung anzusehen.

(2) <sup>1</sup>Beabsichtigt der Streitmittler, die Streitigkeit mit den Beteiligten mündlich zu erörtern, ist den Beteiligten die Art und Weise der mündlichen Erörterung mitzuteilen und eine angemessene Frist zu

setzen, innerhalb derer sie der mündlichen Erörterung zustimmen können. <sup>2</sup>Haben die Beteiligten der vorgeschlagenen Verfahrensweise zugestimmt, bestimmt der Streitmittler einen Termin für eine mündliche Erörterung und gibt diesen den Beteiligten mindestens zwei Wochen vor dem Termin bekannt. <sup>3</sup>Zur Vorbereitung des Termins kann der Streitmittler jeden Beteiligten zu ergänzenden Auskünften in Textform sowie zur Vorlage von Unterlagen auffordern. <sup>4</sup>Die Aufforderung ist mit einer Fristsetzung zu verbinden, die in der Regel drei Wochen nicht unterschreiten soll. <sup>5</sup>Die Frist kann auf Antrag verlängert werden.

(3) Der Streitmittler kann mit den Beteiligten oder deren Vertretern Einzelgespräche führen, wenn er dies für zweckdienlich erachtet.

## **§ 5 Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens**

(1) <sup>1</sup>Die Universalschlichtungsstelle des Bundes lehnt die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

1. die Streitigkeit bereits Gegenstand eines Verfahrens vor einer Verbraucherschlichtungsstelle war oder ist,
2. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder
3. die Streitigkeit bei einem Gericht rechtshängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes das Ruhen des Verfahrens an.

<sup>2</sup> § 30 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bleibt unberührt.

(2) Die Universalschlichtungsstelle des Bundes kann die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Universalschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere

1. weil die Universalschlichtungsstelle des Bundes den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären könnte oder
2. weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

## **§ 6 Gebühren**

(1) <sup>1</sup>Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erhebt für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit oder verpflichtet ist, eine Gebühr, deren Höhe sich an dem jeweiligen Streitwert orientiert. <sup>2</sup>Die Gebühr beträgt

1. bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro: 40 Euro,
2. bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro: 80 Euro,
3. bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro: 150 Euro,
4. bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2 000 Euro: 300 Euro,
5. bei Streitwerten von 2 000,01 Euro bis einschließlich 5 000 Euro: 400 Euro,



6. bei Streitwerten von 5 000,01 Euro bis 10 000 Euro: 500 Euro,
7. bei Streitwerten von 10 000,01 Euro bis 30 000 Euro: 650 Euro und
8. bei Streitwerten ab 30 000,01 Euro: 800 Euro.

(2) <sup>1</sup>Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, ermäßigt sich die Gebühr

1. bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro: auf 35 Euro,
2. bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro: auf 50 Euro,
3. bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 2 000 Euro: auf 75 Euro,
4. bei Streitwerten von 2 000,01 Euro bis einschließlich 5 000 Euro: auf 150 Euro und
5. bei Streitwerten ab 5 000,01 Euro: auf 250 Euro.

<sup>2</sup>Die Gebühr entfällt, wenn der Unternehmer den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten ab dessen Geltendmachung vollständig anerkennt und der Streitmittler daraufhin nach § 14 Absatz 5 Satz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnt.

(3) In Streitbeilegungsverfahren mit einem Streitwert ab 100,01 Euro kann die Universalschlichtungsstelle des Bundes die Gebühr nach Absatz 1 auf den hälftigen Betrag ermäßigen,

1. wenn sich der Verbraucher ohne Angabe von Gründen nicht mehr an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt und die Universalschlichtungsstelle des Bundes daraufhin das Streitbeilegungsverfahren gegenüber den Beteiligten für beendet erklärt oder
2. wenn eine Ermäßigung der Gebühr nach dem Inhalt des Schlichtungsvorschlages, den die Universalschlichtungsstelle des Bundes den Beteiligten unterbreitet, sachgerecht erscheint, insbesondere wenn der Streitmittler in seinem Schlichtungsvorschlag davon ausgeht, dass der vom Verbraucher geltend gemachte Anspruch offensichtlich unbegründet ist.

(4) In Schlichtungsverfahren mit einem Streitwert ab 100,01 Euro kann die Universalschlichtungsstelle des Bundes die Gebühr nach Absatz 1 um ein Viertel ermäßigen, wenn sich die Beteiligten im Streitbeilegungsverfahren über die Beilegung der Streitigkeit einigen, bevor der Streitmittler den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet hat.

(5) <sup>1</sup>Von dem Verbraucher, der die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist. <sup>2</sup>In diesem Fall beträgt die Gebühr 30 Euro.

(6) Die von der Universalschlichtungsstelle des Bundes erhobenen Gebühren sind am 1. Juni und am 1. Dezember eines jeden Jahres an die Bundeskasse abzuführen.

## **§ 7 Vorzeitige Beendigung der Beleihung**

(1) <sup>1</sup>Ist eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle einschließlich der Befugnis, für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

rens Gebühren zu erheben, nach § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes beliehen, ist das Bundesamt für Justiz berechtigt, die Beleihung vorzeitig und ohne Entschädigung zu beenden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. <sup>2</sup> § 49 des Verwaltungsverfahrensgesetzes bleibt unberührt.

(2) Ein wichtiger Grund nach Absatz 1 Satz 1 liegt insbesondere vor,

1. wenn die Beliehene die ihr übertragene Aufgabe nicht erfüllt oder die dauerhafte Erfüllung der übertragenen Aufgabe durch die Beliehene nicht sichergestellt ist oder
2. wenn über das Vermögen der Beliehenen das Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgewiesen ist.

(3) <sup>1</sup>Die Beliehene kann jederzeit schriftlich die vorzeitige Beendigung der Beleihung aus wichtigem Grund verlangen. <sup>2</sup>Dem Begehren ist innerhalb einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung erforderlich ist, zu entsprechen. <sup>3</sup>Bis zur Beendigung der Beleihung ist die Beliehene zur ordnungsgemäßen Wahrnehmung der ihr übertragenen Aufgaben verpflichtet.

### **§ 8 Vorzeitige Beendigung der Beauftragung**

Für die vorzeitige Beendigung der Beauftragung einer geeigneten anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle ist § 7 entsprechend anzuwenden.

### **§ 9 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. Januar 2020 in Kraft.

### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# **Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz – UklaG)**

## **§ 14 Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung**

(1) <sup>1</sup>Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

1. der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
2. der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche,
3. der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
  - a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
  - b) der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. L 266 vom 9.10.2009, S. 11), die zuletzt durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
  - c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
  - d) der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
4. der Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emitenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,
5. der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
6. der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
7. sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

können die Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, eine vom Bundesamt für Justiz für diese Streitigkeiten anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. <sup>2</sup>Die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 1 bis 5 zuständig; die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungs-

stelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 6 und 7 zuständig. <sup>3</sup>Diese behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

(2) <sup>1</sup>Jede Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 muss mit mindestens zwei Schlichtern besetzt sein, die die Befähigung zum Richteramt haben. <sup>2</sup>Die Schlichter müssen unabhängig sein und das Schlichtungsverfahren fair und unparteiisch führen. <sup>3</sup>Sie sollen ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und sie sollen insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. <sup>4</sup>Für das Schlichtungsverfahren kann von einem Verbraucher kein Entgelt verlangt werden.

(3) <sup>1</sup>Das Bundesamt für Justiz erkennt auf Antrag eine Schlichtungsstelle als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 Satz 1 an, wenn

1. der Träger der Schlichtungsstelle ein eingetragener Verein ist,
2. die Schlichtungsstelle für die Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 zuständig ist und
3. die Organisation, Finanzierung und Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle den Anforderungen dieses Gesetzes und der Rechtsverordnung entspricht, die auf Grund dieses Gesetzes erlassen wurde.

<sup>2</sup>Die Verfahrensordnung einer anerkannten Schlichtungsstelle kann nur mit Zustimmung des Bundesamts für Justiz geändert werden.

(4) Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.

(5) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, entsprechend den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63)

1. die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach diesem Gesetz eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer,
2. die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle und für die Aufhebung dieser Anerkennung sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung,
3. die Zusammenarbeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen und der privaten Verbraucherschlichtungsstellen mit
  - a) staatlichen Stellen, insbesondere der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, und
  - b) vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.

#### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

**Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich  
nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren  
(Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV)**

**Eingangsformel**

Auf Grund des § 14 Absatz 5 in Verbindung mit Absatz 3 des Unterlassungsklagengesetzes, die durch Artikel 7 Nummer 3 des Gesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) neu gefasst worden sind, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen:

**Abschnitt 1 Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

**§ 1 Organisation der Verbraucherschlichtungsstellen**

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Deutschen Bundesbank durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Deutschen Bundesbank einzurichten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzurichten.
- (3) <sup>1</sup>Für die Verbraucherschlichtungsstelle sind von der Trägerin mindestens zwei Schlichter zu bestellen. <sup>2</sup>Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen. <sup>3</sup>Zu Schlichtern kann die Trägerin nur eigene Bedienstete bestellen, die
1. die letzten drei Jahre vor der Bestellung für die Trägerin tätig waren,
  2. die Befähigung zum Richteramt haben und
  3. nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen ausüben, die den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches oder des Kreditwesengesetzes unterliegen.
- (4) Für die Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.
- (5) <sup>1</sup>Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. <sup>2</sup>Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen. <sup>3</sup>Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.
- (6) <sup>1</sup>Für die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. <sup>2</sup>Die Übermittlung der elektronischen Dokumente muss direkt über die Webseite oder über eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.

**§ 2 Auswahl und Bestellung der Schlichter**

<sup>1</sup>Die Schlichter werden von der Trägerin für die Dauer von drei Jahren bestellt. <sup>2</sup>Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. <sup>3</sup>Die Trägerin teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen,

Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. <sup>4</sup>Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber der Trägerin keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden.

### **§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter**

- (1) Die Schlichter müssen unabhängig sein und dürfen nicht an Weisungen gebunden werden.
- (2) <sup>1</sup>Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. <sup>2</sup>Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. <sup>3</sup>Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.
- (3) <sup>1</sup>Ein Schlichter kann von der Trägerin abberufen werden, wenn
1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
  2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
  3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

<sup>2</sup>Der Schlichter hat die Trägerin über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

### **§ 4 Verfahrenssprache**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

### **§ 5 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens**

Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

### **§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens**

- (1) <sup>1</sup>Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn
1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
  2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
  3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
  4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

<sup>2</sup>Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

(2) <sup>1</sup>Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

<sup>2</sup>Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

(3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### **§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens**

(1) <sup>1</sup>Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. <sup>2</sup>In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. <sup>3</sup>Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. <sup>4</sup>Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
4. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

(2) <sup>1</sup>Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. <sup>2</sup>Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

(3) <sup>1</sup>Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. <sup>2</sup>Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind,

beraten oder vertreten lassen können.

## **§ 8 Behandlung des Antrags**

(1) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag nicht zuständig und ist der Antrag nicht nach § 24 abzugeben, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

(2) <sup>1</sup>Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. <sup>2</sup>Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens zwei Wochen zu beseitigen. <sup>3</sup>Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3) <sup>1</sup>Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. <sup>2</sup>Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. <sup>3</sup>Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. <sup>4</sup>Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. <sup>5</sup>Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(4) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

(5) Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(6) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## **§ 9 Schlichtungsvorschlag**

(1) <sup>1</sup>Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. <sup>2</sup>Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. <sup>3</sup>Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

(2) <sup>1</sup>Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. <sup>2</sup>Er ist kurz und verständlich zu begründen. <sup>3</sup>Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.



(3) <sup>1</sup>Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. <sup>2</sup>Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

<sup>3</sup>Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. <sup>4</sup>In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. <sup>5</sup>Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. <sup>6</sup>Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

### **§ 10 Kosten des Verfahrens**

(1) <sup>1</sup>Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei. <sup>2</sup>Auslagen werden nicht erstattet.

(2) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. <sup>2</sup>Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

## **Abschnitt 2 Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen**

### **§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen**

(1) Eine private Schlichtungsstelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes anzuerkennen, wenn

1. ein Antrag gestellt wurde, der den Voraussetzungen des § 16 entspricht und
2. die Voraussetzungen nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und nach den §§ 12 bis 15 und 22 vorliegen.

(2) Wenn die Anerkennung wirksam geworden ist, hat das Bundesamt für Justiz die anerkannte Schlichtungsstelle in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen.

### **§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle**

(1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.

(2) <sup>1</sup>Für die Schlichtungsstelle müssen eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. <sup>2</sup>Die Übermittlung elektronischer Dokumente muss direkt über die Webseite oder an eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.

(3) <sup>1</sup>Für die Schlichtungsstelle muss der Träger mindestens zwei Schlichter bestellen. <sup>2</sup>Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. <sup>3</sup>Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war

1. beim Träger der Schlichtungsstelle, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,
2. bei einem Unternehmer, der an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
3. bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Nummer 2 verbunden ist.

(4) <sup>1</sup>Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. ist vor der Bestellung entsprechend § 2 Satz 3 und 4 zu beteiligen. <sup>2</sup>Die Schlichter sind für mindestens drei Jahre zu bestellen. <sup>3</sup>Ihre Bestellung kann wiederholt werden. <sup>4</sup>Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

(5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

### **§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle**

<sup>1</sup>Der Träger muss die Schlichtungsstelle so ausstatten, dass sie über das für ihre Tätigkeit erforderliche Personal sowie die erforderlichen Sach- und Geldmittel verfügt. <sup>2</sup>Ist der Träger der Schlichtungsstelle ein Berufs- oder Wirtschaftsverband, dem Unternehmer angehören, die am Schlichtungsverfahren teilnehmen, oder wird der Träger überwiegend von einem solchen Verband finanziert, dann muss für den Betrieb der Schlichtungsstelle ein ausreichender zweckgebundener Haushalt zur Verfügung stehen, der vom Haushalt des Trägers getrennt ist.

### **§ 14 Vergütung der Schlichter**

Einem Schlichter darf eine Vergütung, die vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig gemacht wird, nicht gewährt werden.

### **§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle**

(1) <sup>1</sup>Der Träger muss für die Schlichtungsstelle eine Verfahrensordnung erlassen, die die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes begründet. <sup>2</sup>Die Zuständigkeit kann auf einzelne dieser Streitigkeiten oder auf diese Streitigkeiten mit bestimmten Unternehmern beschränkt werden. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle kann daneben auch für Streitigkeiten zuständig sein, die nicht unter § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes fallen.

(2) <sup>1</sup>Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung entsprechend § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 auszugestalten. <sup>2</sup>Abweichend von § 9 Absatz 3 kann bestimmt werden, dass Schlichtungsvorschläge für die an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen unter bestimmten Voraussetzungen oder bis zu einer bestimmten Höhe verbindlich sind. <sup>3</sup>In der Verfahrensordnung ist anzugeben, ob und in welcher Höhe Entgelte für ein Schlichtungsverfahren von den Beteiligten verlangt werden.

### **§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle**

<sup>1</sup>Der Träger der Schlichtungsstelle kann einen Antrag auf Anerkennung seiner Schlichtungsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes stellen. <sup>2</sup>Der Antrag muss enthalten:

1. den Namen und die Anschrift des Antragstellers,

2. die Anschrift der Schlichtungsstelle,
3. Angaben zur Geschäftsstelle, zur Webseite und zum Zugang für elektronische Dokumente, die für die Schlichtungsstelle eingerichtet wurden,
4. die Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle,
5. die Namen der bestellten Schlichter oder der Personen, die zu Schlichtern bestellt werden sollen, einschließlich Angaben zu ihrem beruflichen Werdegang in den letzten drei Jahren sowie zu ihrer Qualifikation,
6. Angaben zur Vergütung und Amtszeit der Schlichter sowie zu den zwischen dem Träger und den Schlichtern bestehenden Beschäftigungsverhältnissen,
7. Angaben zur Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und dessen Stellungnahme zu den vorgeschlagenen Schlichtern und
8. Angaben zu den für die Schlichtungsstelle bereitgestellten Sach- und Geldmitteln und zu deren Verwaltung.

#### **§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle**

- (1) Eine Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle bedarf der Zustimmung des Bundesamts für Justiz.
- (2) <sup>1</sup>Dem Antrag des Trägers der Verbraucherschlichtungsstelle auf Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung ist eine Abschrift der Verfahrensordnung beizufügen, in der die geplanten Änderungen kenntlich gemacht sind. <sup>2</sup>Das Bundesamt für Justiz bestätigt dem Träger in Textform den Eingang des Antrags unter Angabe des Tages, an dem der Antrag eingegangen ist.
- (3) Die beantragte Zustimmung des Bundesamts für Justiz gilt als erteilt, wenn das Bundesamt für Justiz der Änderung der Verfahrensordnung nicht innerhalb von sechs Wochen, nachdem der Antrag auf Zustimmung eingegangen ist, widerspricht.

#### **§ 18 Mitteilung von Änderungen bei der Organisation oder Finanzierung der Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

1. jede Änderung der Anschrift oder der Webadresse der Verbraucherschlichtungsstelle,
2. jede Abberufung eines Schlichters und die Gründe für seine Abberufung,
3. jede Bestellung eines Schlichters, der nicht schon im Antrag auf Anerkennung benannt wurde,
  - a) unter Angabe seines Namens, seiner Qualifikation, seines beruflichen Werdegangs in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung und des Inhalts seines Beschäftigungsverhältnisses mit dem Träger sowie
  - b) mit der Mitteilung, ob der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. angehört wurde und welche Stellungnahme er abgegeben hat,
4. jede wesentliche Änderung bei der Finanzierung der Schlichtungsstelle.

## **§ 19 Widerruf der Anerkennung**

(1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.

(2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.

(3) Wenn die Anerkennung widerrufen wurde, ist die Eintragung der Schlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen.

## **Abschnitt 3 Berichts- und Informationspflichten**

### **§ 20 Tätigkeitsbericht**

<sup>1</sup>Der Träger einer Verbraucherschlichtungsstelle hat für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu erstellen, der mindestens die Informationen nach § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung enthält, wobei an die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung treten. <sup>2</sup>Der Tätigkeitsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf das Berichtsjahr folgt, auf der Webseite der Schlichtungsstelle zu veröffentlichen. <sup>3</sup>Interessenten ist der Tätigkeitsbericht auf Anfrage auch in Textform zu übermitteln.

### **§ 21 Evaluationsbericht**

<sup>1</sup>Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht zu erstellen, in dem die Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfassend dargestellt und bewertet wird. <sup>2</sup>Der Evaluationsbericht muss die Informationen nach § 5 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung und nach § 20 enthalten. <sup>3</sup>Der Evaluationsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf die Berichtsjahre folgt, an das Bundesamt für Justiz zu übermitteln. <sup>4</sup>Die Berichtspflicht beginnt mit dem nächsten geraden Kalenderjahr, das auf das Kalenderjahr folgt, in dem die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Tätigkeit aufgenommen hat. <sup>5</sup>Sie beginnt frühestens mit dem 1. Februar 2018.

### **§ 22 Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren**

(1) <sup>1</sup>Auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sind die Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle und ihrem Verfahren entsprechend § 3 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung klar und verständlich zu veröffentlichen. <sup>2</sup>An die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes treten die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung. <sup>3</sup>Die Informationen müssen stets aktuell sein.

(2) Auf Anfrage sind die auf der Webseite zu veröffentlichenden Informationen jedermann in Textform zu übermitteln.

### **§ 23 Mitteilungen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Die Schlichter haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

## **Abschnitt 4 Zusammenarbeit mit anderen Streitbelegungsstellen**

### **§ 24 Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit**

(1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt diese den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

(2) <sup>1</sup>Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. <sup>2</sup>Auf Antrag des Antragstellers leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

### **§ 25 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbelegungsstellen**

<sup>1</sup>Die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen erteilen im Rahmen ihrer Zuständigkeit auf Ersuchen den Stellen, die in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das im Inland geltende Recht. <sup>2</sup>Geht ein Ersuchen auf Rechtsauskunft bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle ein, leitet sie es an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle weiter.

### **§ 26 Übergangsregelungen**

(1) Für die Schlichtungsverfahren bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, die am 31. Januar 2017 noch nicht beendet waren, sind die bis zu diesem Zeitpunkt geltenden Vorschriften weiter anzuwenden.

(2) Werden Schlichtungsstellen, die nach § 16 Absatz 2 des Unterlassungsklagengesetzes als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten, nach den Vorschriften dieser Verordnung als private Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, führen diese Verbraucherschlichtungsstellen die Schlichtungsverfahren, die noch nicht beendet waren als die Anerkennung wirksam wurde, noch nach den Verfahrensordnungen durch, die aufgrund der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

### **§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

(1) <sup>1</sup>Die §§ 11 bis 20 treten am Tag nach der Verkündung in Kraft. <sup>2</sup>Im Übrigen tritt diese Verordnung am 1. Februar 2017 in Kraft.

(2) Die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Juli 2002 (BGBl. I S. 2577), die zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 11. April 2016 (BGBl. I S. 720) geändert worden ist, tritt am 31. Januar 2017 außer Kraft.

### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# **Gesetz über den Versicherungsvertrag**

## **(Versicherungsvertragsgesetz – VVG)**

### **§ 214 Schlichtungsstelle**

(1) <sup>1</sup>Das Bundesamt für Justiz kann privatrechtlich organisierte Einrichtungen als Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten

1. bei Versicherungsverträgen mit Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs anerkennen,
2. zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen anerkennen.

<sup>2</sup>Die Beteiligten können diese Schlichtungsstelle anrufen; das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.

(2) <sup>1</sup>Eine privatrechtlich organisierte Einrichtung kann als Schlichtungsstelle anerkannt werden, wenn sie die Voraussetzungen für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) erfüllt. <sup>2</sup>Eine anerkannte Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. <sup>3</sup>Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.

(3) Die anerkannten Schlichtungsstellen sind verpflichtet, jede Beschwerde über einen Versicherer oder einen Versicherungsvermittler, Vermittler nach § 66 und Versicherungsberater zu beantworten.

(4) <sup>1</sup>Die anerkannten Schlichtungsstellen können von dem Versicherungsvermittler, Vermittler nach § 66 oder Versicherungsberater ein Entgelt erheben. <sup>2</sup>Bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden kann auch von dem Versicherungsnehmer ein geringes Entgelt verlangt werden. <sup>3</sup>Die Höhe des Entgeltes muss im Verhältnis zum Aufwand der anerkannten Schlichtungsstelle angemessen sein.

(5) Nach Absatz 1 anerkannte Schlichtungsstellen haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über die ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekannt gewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmern zu unterrichten, wenn die Geschäftspraktiken die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigen können.

(6) <sup>1</sup>Soweit keine privatrechtlich organisierte Einrichtung als Schlichtungsstelle anerkannt wird, weist das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Aufgaben der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zu und regelt deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen. <sup>2</sup> § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist entsprechend anzuwenden. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.

#### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

## **Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO)**

### **§ 191f Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**

(1) <sup>1</sup>Bei der Bundesrechtsanwaltskammer wird eine unabhängige Stelle zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Mitgliedern von Rechtsanwaltskammern und deren Auftraggebern eingerichtet. <sup>2</sup>Die Stelle führt den Namen „Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft“.

(2) <sup>1</sup>Der Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer bestellt einen oder mehrere Schlichter, die allein oder als Kollegialorgan tätig werden. <sup>2</sup>Zum Schlichter, der allein tätig wird, darf nur bestellt werden, wer die Befähigung zum Richteramt besitzt, weder Rechtsanwalt ist noch in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt war und weder im Haupt- noch im Nebenberuf bei der Bundesrechtsanwaltskammer, einer Rechtsanwaltskammer oder einem Verband der Rechtsanwaltschaft tätig ist oder in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt tätig war. <sup>3</sup>Erfolgt die Schlichtung durch ein Kollegialorgan, muss mindestens einer der Schlichter die Befähigung zum Richteramt besitzen; höchstens die Hälfte seiner Mitglieder dürfen Rechtsanwälte sein. <sup>4</sup>Nichtanwaltliches Mitglied des Kollegialorgans darf nur sein, wer in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt nicht Rechtsanwalt war und weder im Haupt- noch im Nebenberuf bei der Bundesrechtsanwaltskammer, einer Rechtsanwaltskammer oder einem Verband der Rechtsanwaltschaft tätig ist oder in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt tätig war. <sup>5</sup>Anwaltliche Mitglieder des Kollegialorgans dürfen nicht dem Vorstand einer Rechtsanwaltskammer oder eines Verbandes der Rechtsanwaltschaft angehören oder im Haupt- oder Nebenberuf bei der Bundesrechtsanwaltskammer, einer Rechtsanwaltskammer oder einem Verband der Rechtsanwaltschaft tätig sein.

(3) <sup>1</sup>Es wird ein Beirat errichtet, in dem die Bundesrechtsanwaltskammer, die Rechtsanwaltskammern, die Verbände der Rechtsanwaltschaft und die Verbraucherverbände vertreten sein müssen. <sup>2</sup>Andere Personen können in den Beirat berufen werden. <sup>3</sup>Höchstens die Hälfte der Mitglieder des Beirats dürfen Rechtsanwälte sein. <sup>4</sup>Dem Beirat ist vor der Bestellung von Schlichtern und vor Erlass und Änderung der Satzung Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben. <sup>5</sup>Er kann eigene Vorschläge für die Bestellung von Schlichtern und die Ausgestaltung der Satzung unterbreiten.

(4) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist. <sup>2</sup>Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist anzuwenden, soweit dieses Gesetz keine Regelungen zur Schlichtung von Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 enthält. <sup>3</sup>Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Angaben nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. <sup>4</sup>Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt die Evaluationsberichte der Schlichtungsstelle an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung; § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist nicht anzuwenden.

(5) Die Hauptversammlung der Bundesrechtsanwaltskammer regelt die Einzelheiten der Organisation der Schlichtungsstelle, der Errichtung des Beirats einschließlich der Berufung weiterer Beiratsmitglieder, der Aufgaben des Beirats, der Bestellung der Schlichter, der Geschäftsverteilung und des Schlichtungsverfahrens durch Satzung nach folgenden Grundsätzen:

1. das Schlichtungsverfahren muss für die Beteiligten unentgeltlich durchgeführt werden;
2. die Schlichtung muss jedenfalls für vermögensrechtliche Streitigkeiten bis zu einem Wert von 15 000 Euro statthaft sein;

3. die Durchführung des Schlichtungsverfahrens darf nicht von der Inanspruchnahme eines Vermittlungsverfahrens nach § 73 Absatz 2 Nummer 3 abhängig gemacht werden.

#### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.



## **Gesetz über die Elektrizitäts- und Gasversorgung** **(Energiewirtschaftsgesetz – EnWG)**

### **§ 111b Schlichtungsstelle, Verordnungsermächtigung**

(1) <sup>1</sup>Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie kann die anerkannte oder beauftragte Schlichtungsstelle angerufen werden. <sup>2</sup>Sofern ein Verbraucher eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragt, ist das Unternehmen verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. <sup>3</sup>Der Antrag des Verbrauchers auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens ist erst zulässig, wenn das Unternehmen im Verfahren nach § 111a der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen hat. <sup>4</sup>Die Schlichtungsstelle kann andere Unternehmen, die an der Belieferung des den Antrag nach Satz 2 stellenden Verbrauchers bezüglich des Anschlusses an das Versorgungsnetz, der Belieferung mit Energie oder der Messung der Energie beteiligt sind, als Beteiligte im Schlichtungsverfahren hinzuziehen. <sup>5</sup>Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren nach diesem Gesetz zu beantragen, bleibt unberührt.

(2) Sofern wegen eines Anspruchs, der durch das Schlichtungsverfahren betroffen ist, ein Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll der das Mahnverfahren betreibende Beteiligte auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken.

(3) <sup>1</sup>Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eine privatrechtlich organisierte Einrichtung als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten nach Absatz 1 anerkennen. <sup>2</sup>Die Anerkennung ist im Bundesanzeiger bekannt zu machen und der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist, mitzuteilen.

(4) Eine privatrechtlich organisierte Einrichtung kann nach Absatz 3 Satz 1 als Schlichtungsstelle anerkannt werden, wenn sie die Voraussetzungen für eine Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllt, soweit das Energiewirtschaftsgesetz keine abweichenden Regelungen trifft.

(5) <sup>1</sup>Die anerkannte Schlichtungsstelle hat dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz jährlich über ihre Organisations- und Finanzstruktur zu berichten. <sup>2</sup> § 34 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bleibt unberührt.

(6) <sup>1</sup>Die anerkannte Schlichtungsstelle kann für ein Schlichtungsverfahren von den nach Absatz 1 Satz 2 und 4 beteiligten Unternehmen ein Entgelt erheben. <sup>2</sup>Die Höhe des Entgelts nach Satz 1 muss im Verhältnis zum Aufwand der anerkannten Schlichtungsstelle angemessen sein und den ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb sicherstellen. <sup>3</sup>Bei offensichtlich missbräuchlichen Anträgen nach Absatz 1 Satz 2 kann auch von dem Verbraucher ein Entgelt verlangt werden, welches 30 Euro nicht überschreiten darf. <sup>4</sup>Einwände gegen Rechnungen berechtigen gegenüber der anerkannten Schlichtungsstelle zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, soweit die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht. <sup>5</sup>Für Streitigkeiten über Schlichtungsentgelte ist örtlich ausschließlich das Gericht zuständig, in dessen Bezirk die anerkannte Schlichtungsstelle ihren Sitz hat.

(7) <sup>1</sup>Solange keine privatrechtlich organisierte Einrichtung als Schlichtungsstelle nach Absatz 4 anerkannt worden ist, hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Aufgaben der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt (beauftragte Schlichtungsstelle) zuzuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen zu regeln. <sup>2</sup>Soweit dieses Gesetz keine abweichenden Regelungen trifft, muss die beauftragte Schlichtungsstelle die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.

(8) <sup>1</sup>Die anerkannte und die beauftragte Schlichtungsstelle sind Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. <sup>2</sup>Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist anzuwenden, soweit das Energiewirtschaftsgesetz keine abweichenden Regelungen trifft. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstellen sollen regelmäßig Schlichtungsvorschläge von allgemeinem Interesse für den Verbraucher auf ihrer Webseite veröffentlichen.

(9) Die Befugnisse der Regulierungsbehörden auf der Grundlage dieses Gesetzes sowie der Kartellbehörden auf Grundlage des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen bleiben unberührt.

### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# Telekommunikationsgesetz (TKG)

## § 68 Schlichtung

(1) Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

1. die §§ 51, 52, 54 bis 67 oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4,
2. der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
3. Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

(2) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

1. der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
2. Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
3. Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
4. die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
5. die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

(3) <sup>1</sup>Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. <sup>2</sup>Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. <sup>3</sup>Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

### Redaktionelle Hinweise

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

## **Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)**

### **§ 11 Schlichtungsstelle**

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann der Reisende eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen.

(2) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung, durch das Bundesamt für Justiz. <sup>2</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. <sup>3</sup>Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen.

(3) Das Eisenbahnverkehrsunternehmen hat bei der Beantwortung einer Beschwerde wegen der Nichtbeachtung von Fahrgastrechten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.

(4) <sup>1</sup>Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 2 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. <sup>2</sup> § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren entsprechend anzuwenden. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.

#### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

## Postgesetz (PostG)

### § 18a Schlichtung

(1) <sup>1</sup>Kunden können die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle anrufen zur Beilegung von Streitigkeiten mit dem Anbieter von Postdienstleistungen über

1. Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen oder
2. die Verletzung eigener Rechte, die ihnen auf Grund einer Rechtsverordnung nach § 18 zustehen.

<sup>2</sup>Kunden im Sinne des Satzes 1 sind

1. Absender, die Postdienstleistungen vertraglich in Anspruch nehmen, ohne dass mit ihnen Sonderbedingungen vereinbart wurden, und
2. Empfänger von Postsendungen, die von Absendern nach Nummer 1 versandt werden.

(2) <sup>1</sup>Voraussetzung für die Anrufung der Schlichtungsstelle ist, dass zuvor eine Streitbeilegung mit dem Anbieter erfolglos nach Maßgabe einer Rechtsverordnung nach Absatz 8 geblieben ist. <sup>2</sup>Sofern ein Verbraucher die Schlichtungsstelle anruft, sind Anbieter verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

(3) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle hat sicherzustellen, dass Streitfälle im Rahmen des Schlichtungsverfahrens angemessen und zügig bearbeitet werden. <sup>2</sup>Das Schlichtungsverfahren soll eine Dauer von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeunterlagen bei der Schlichtungsstelle nicht überschreiten.

(4) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle führt das Schlichtungsverfahren unter Anhörung der Beteiligten mit dem Ziel einer gütlichen Einigung nach Maßgabe einer Rechtsverordnung nach Absatz 8 durch. <sup>2</sup>Das Verfahren endet mit einer Einigung der Parteien oder mit der Feststellung der Schlichtungsstelle, dass eine Einigung der Parteien nicht zustande gekommen ist. <sup>3</sup>Das Ergebnis ist den Parteien schriftlich oder elektronisch mitzuteilen.

(5) <sup>1</sup>Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden keine Gebühren und Auslagen erhoben. <sup>2</sup>Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst.

(6) Die Schlichtungsstelle hat einmal jährlich in geeigneter Form eine Statistik über die durchgeführten Schlichtungsverfahren zu veröffentlichen.

(7) <sup>1</sup>Die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Anbieter von Postdienstleistungen muss den Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes entsprechen. <sup>2</sup>Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilung nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

(8) <sup>1</sup>Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie wird ermächtigt, durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, die Einzelheiten des außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens zu regeln. <sup>2</sup>Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie kann die Ermächtigung nach Satz 1 durch Rechtsverordnung auf die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen übertragen. <sup>3</sup>Bis zum Erlass einer Rechtsverordnung nach Satz 1 bleiben Schlichtungsordnungen wirksam, die auf Grundlage des § 18 Absatz 2 des Postgesetzes vom

22. Dezember 1997 (BGBl. I S. 3294), das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 18. Januar 2021 (BGBl. I S. 2) geändert worden ist, erlassen wurden.

(9) <sup>1</sup>Die Bundesregierung evaluiert die Regelung in Absatz 1 bis zum 17. März 2023. <sup>2</sup>Die Evaluierung muss eine Untersuchung einschließen, ob der in Absatz 1 Satz 2 geregelte Kundenbegriff dem Ziel eines effektiven Verbraucherschutzes gerecht wird oder eine Ausweitung des Kundenbegriffs erfolgen sollte, insbesondere, ob der Bezug zu Sonderbedingungen in Absatz 1 Satz 2 aufgegeben werden kann.

### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

## Niedersächsisches Architektengesetz (NArchTG)

### § 35 Schlichtungsausschuss, Verbraucherschlichtungsstelle

(1) <sup>1</sup>Zur freiwilligen gütlichen Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus der Berufsausübung zwischen Kammermitgliedern, zwischen den in der Gesellschaftsliste eingetragenen Gesellschaften, zwischen Kammermitgliedern und den in der Gesellschaftsliste eingetragenen Gesellschaften oder zwischen diesen und Dritten ergeben, ist mindestens ein Schlichtungsausschuss zu bilden. <sup>2</sup>Der Schlichtungsausschuss besteht aus drei Mitgliedern, von denen zwei Pflichtmitglieder sein müssen. <sup>3</sup>Das Nähere regelt die Schlichtungssatzung. <sup>4</sup>Abweichend von § 27 Abs. 2 kann die Architektenkammer Regelungen zur Erhebung der Kosten für die Inanspruchnahme des Schlichtungsausschusses auch in der Schlichtungssatzung treffen.

(2) Das vorsitzende und das stellvertretende vorsitzende Mitglied des Schlichtungsausschusses erhalten für ihre Tätigkeit eine Vergütung.

(3) <sup>1</sup>Zur außergerichtlichen Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten, die sich aus der Berufsausübung zwischen Kammermitgliedern oder Gesellschaften, die in die Gesellschaftsliste eingetragen sind, und Verbraucherinnen oder Verbrauchern ergeben, kann die Architektenkammer einen Ausschuss bilden, der behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039) ist. <sup>2</sup>Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist anzuwenden. <sup>3</sup>AbSatz 1 Sätze 3 und 4 und Absatz 2 gelten entsprechend.

#### Redaktionelle Hinweise

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern

## Luftverkehrsgesetz (LuftVG)

### 5. Unterabschnitt Schlichtung

#### § 57 Privatrechtlich organisierte Schlichtung

(1) <sup>1</sup>Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie privatrechtlich organisierte Einrichtungen als Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Ansprüche von Fluggästen gegen Luftfahrtunternehmen nach § 57b Absatz 1 anerkennen. <sup>2</sup>Anerkannt werden kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle. <sup>3</sup>Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen.

(2) Privatrechtlich organisierte Einrichtungen können als Schlichtungsstellen anerkannt werden, wenn die Schlichtungsstellen und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens den Anforderungen dieses Gesetzes, des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) und der nach diesen Gesetzen erlassenen Rechtsverordnungen entsprechen.

(3) <sup>1</sup>Fluggäste können eine Schlichtungsstelle anrufen, wenn das beteiligte Luftfahrtunternehmen an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnimmt. <sup>2</sup>Die Schlichtungsstellen sind verpflichtet, eine Liste der teilnehmenden Luftfahrtunternehmen zu führen und in geeigneter Weise Interessierten zugänglich zu machen.

(4) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstellen können für das Schlichtungsverfahren mit dem Eingang des Schlichtungsbegehrens von dem beteiligten Luftfahrtunternehmen ein angemessenes Entgelt verlangen. <sup>2</sup>Von dem Fluggast kann ein Entgelt von bis zu 30 Euro verlangt werden, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich ist. <sup>3</sup>Wenn das Entgelt den Anforderungen des Satzes 1 oder 2 nicht entspricht, kann die Einrichtung als Schlichtungsstelle nicht anerkannt werden.

(5) <sup>1</sup>Weist eine Schlichtungsstelle nach, dass innerhalb von zwei Jahren nach der Anerkennung und der Aufnahme der Schlichtung in der überwiegenden Zahl der Fälle bei ihr Ansprüche geltend gemacht wurden, die nicht bestanden, kann diese Schlichtungsstelle vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens von dem Fluggast ein Entgelt verlangen. <sup>2</sup>Der Nachweis ist gegenüber dem Bundesamt für Justiz zu erbringen. <sup>3</sup>Das Bundesamt für Justiz teilt der Schlichtungsstelle und dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mit, ob der Nachweis erbracht ist. <sup>4</sup>Das Entgelt nach Satz 1 darf 20 Euro nicht überschreiten. <sup>5</sup>Es kann nur verlangt werden, wenn der Vertrag, aus dem die Luftbeförderung geschuldet wird, nach Einführung des Entgelts geschlossen wurde. <sup>6</sup>Das Entgelt ist dem Fluggast von dem beteiligten Luftfahrtunternehmen zu erstatten, wenn der Anspruch im Schlichtungsverfahren für begründet erachtet wird. <sup>7</sup>Es ist auf das Entgelt nach Absatz 4 Satz 2 anzurechnen, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich war. <sup>8</sup>Wird ein Entgelt nach Satz 1 verlangt, obwohl der Nachweis nicht erbracht ist, ist die Anerkennung nach Absatz 1 zu widerrufen. <sup>9</sup>Dies gilt auch, wenn ein Entgelt von mehr als 20 Euro verlangt wird. <sup>10</sup>Wird ein Entgelt nach Satz 1 von einer Schlichtungsstelle verlangt, gilt für diese Schlichtungsstelle § 57b Absatz 2 Satz 1 Nummer 7 nicht.

(6) Die Regelung der Entgelte nach den Absätzen 4 und 5 haben die Schlichtungsstellen Interessierten zugänglich zu machen.



(7) <sup>1</sup>Eine anerkannte Einrichtung ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. <sup>2</sup>Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Angaben nach § 32 Absatz 2 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle hat den Evaluationsbericht nach § 34 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes an das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zu übermitteln. <sup>4</sup>Dieses leitet den Evaluationsbericht an die Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung weiter; § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist nicht anzuwenden.

### **§ 57a Behördliche Schlichtung**

(1) <sup>1</sup>Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Ansprüche von Fluggästen nach § 57b Absatz 1 gegen Luftfahrtunternehmen, die nicht an einem Schlichtungsverfahren einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle nach § 57 teilnehmen, können Fluggäste die Schlichtungsstelle anrufen, die bei dem Bundesamt für Justiz einzurichten ist. <sup>2</sup>Dies gilt auch, wenn keine privatrechtlich organisierte Einrichtung als Schlichtungsstelle anerkannt ist.

(2) Die Schlichtungsstelle und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens müssen den Anforderungen dieses Gesetzes, des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der auf Grund dieser Gesetze erlassenen Rechtsverordnungen entsprechen.

(3) Das Bundesamt für Justiz kann dem Fluggast die Gebühr 1224 der Anlage (Kostenverzeichnis) zum Justizverwaltungskostengesetz auferlegen, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich ist.

(4) <sup>1</sup>Sind innerhalb von zwei Jahren nach Aufnahme der Schlichtung in der überwiegenden Zahl der Fälle Ansprüche geltend gemacht worden, die nicht bestanden, kann das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, bestimmen, dass die Schlichtungsstelle vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens von dem Fluggast eine Gebühr erhebt. <sup>2</sup>Die Gebühr darf 20 Euro nicht überschreiten. <sup>3</sup>Sie kann nur verlangt werden, wenn der Vertrag, aus dem die Luftbeförderung geschuldet wird, nach Einführung der Gebühr geschlossen wurde. <sup>4</sup>Die Gebühr ist dem Fluggast von dem beteiligten Luftfahrtunternehmen zu erstatten, wenn der Anspruch im Schlichtungsverfahren für begründet erachtet wird. <sup>5</sup>Sie ist auf die Gebühr nach Absatz 3 anzurechnen, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich war. <sup>6</sup>Wird eine Gebühr nach Satz 1 erhoben, gilt § 57b Absatz 2 Satz 1 Nummer 7 nicht.

(5) Das Bundesamt für Justiz kann für Beitreibungsmaßnahmen anordnen, dass das Luftfahrtunternehmen innerhalb einer angemessenen Frist einen Zustellungsbevollmächtigten benennt, der im Inland wohnt oder dort einen Geschäftsraum hat.

(6) Die Schlichtungsstelle nach Absatz 1 ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und von der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen; § 32 Absatz 3 und 4 sowie § 35 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sind nicht anzuwenden.

### **§ 57b Gemeinsame Vorschriften**

(1) <sup>1</sup>Die Streitigkeiten nach den §§ 57 und 57a betreffen Zahlungsansprüche bis zu 5 000 Euro aus einer Luftbeförderung, die einem Verbraucher (§ 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) geschuldet wird, und die geltend gemacht werden wegen

1. der Nichtbeförderung, der verspäteten Beförderung oder der Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse sowie der Annullierung von Flügen,

2. der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von Reisegepäck,
3. der Zerstörung, der Beschädigung oder des Verlustes von Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt, oder
4. Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität.

<sup>2</sup>Streitigkeiten über Zahlungsansprüche nach Satz 1 von mehr als 5 000 Euro können Gegenstand der Schlichtung nach § 57 sein, wenn die Verfahrensordnung dies vorsieht.

(2) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstellen nach den §§ 57 und 57a können nicht angerufen werden, wenn

1. keine Zuständigkeit deutscher Gerichte gegeben ist,
2. der Anspruch bereits bei einem Gericht rechtshängig ist oder rechtshängig war,
3. der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Fluggastes, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister einer Musterfeststellungsklage nach § 608 der Zivilprozessordnung wirksam angemeldet ist,
4. der Anspruch bereits bei einer Schlichtungsstelle nach § 57 oder § 57a geltend gemacht worden ist, die zur Schlichtung des Anspruchs angerufen werden konnte und deren Anrufung nicht nach Nummer 6 ausgeschlossen war,
5. das Schlichtungsbegehren missbräuchlich ist, insbesondere wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich bereits beigelegt ist,
6. der Anspruch nicht unmittelbar gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend gemacht worden ist, wenn das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch nicht abgelehnt hat oder wenn das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat und seit der Geltendmachung nicht mehr als 2 Monate vergangen sind oder
7. die Höhe des Anspruchs 10 Euro nicht überschreitet.

<sup>2</sup>Die Schlichtung nach den §§ 57 und 57a wird unzulässig, wenn während des Schlichtungsverfahrens der Anspruch bei einem Gericht rechtshängig gemacht wird oder der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Fluggastes, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister einer rechtshängigen Musterfeststellungsklage nach § 608 der Zivilprozessordnung wirksam angemeldet wird.

(3) Die Schlichtungsstellen können die Schlichtung ablehnen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

(4) Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.

### **§ 57c Verordnungsermächtigungen**

(1) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, weitere Anforderungen an die Schlichtungsstellen nach § 57 und das von den Schlichtungsstellen nach den §§ 57 und 57a zu gewährleistende Schlichtungsverfahren.

(2) Die Rechtsverordnung nach Absatz 1 kann auch die Einzelheiten des Verfahrens nach § 57 Absatz 5 regeln.

(3) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz kann im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, die Beträge nach § 57b Absatz 1 und 2 Satz 1 Nummer 7 an die allgemeine Preissteigerung anpassen, wenn diese seit dem 1. November 2013 oder seit der letzten Anpassung mehr als 10 Prozent beträgt.

## **§ 57d Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

<sup>1</sup>Soweit die Vorschriften dieses Unterabschnitts und der nach § 57c erlassenen Rechtsverordnung keine Regelung enthalten, gelten für die Schlichtung von Streitigkeiten über Ansprüche nach § 57b Absatz 1 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und die auf Grund des § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnungen. <sup>2</sup>Dies gilt auch für die Schlichtung von Streitigkeiten über Ansprüche des Fluggastes nach § 57b Absatz 1, der mit dem Luftfahrtunternehmen nicht vertraglich verbunden ist.

### **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# Verordnung nach § 57c des Luftverkehrsgesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

## (Luftverkehrsschlichtungsverordnung – LuftSchlichtV)

### Eingangsformel

Auf Grund des § 57c Satz 1 und 2 erster Halbsatz des Luftverkehrsgesetzes, der durch Artikel 1 Nummer 3 des Gesetzes vom 11. Juni 2013 (BGBl. I S. 1545) eingefügt worden ist, verordnet das Bundesministerium der Justiz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie:

### Inhaltsübersicht

#### Abschnitt 1

##### Privatrechtlich organisierte Schlichtung

§1	Anerkennung
§2	Sitz
§3	Besetzung und Geschäftsverteilung der Schlichtungsstelle
§4	Schlichter
§5	Besorgnis der Befangenheit
§6	Beirat
§7	Geschäftsstelle
§8	Verfahrensordnung
§9	Tätigkeitsbericht

#### Abschnitt 2

##### Verfahren für die privatrechtlich organisierte und die behördliche Schlichtung

§10	Verfahrensgrundsätze
§11	Anrufung der Schlichtungsstelle
§12	Unzulässigkeit der Schlichtung
§13	Schlichtungsverfahren
§14	Schlichtungsvorschlag
§15	Beendigung der Schlichtung

#### Abschnitt 3

##### Weitere Vorschriften

§16	Vereinfachtes Verfahren
§17	Nachweisverfahren
§17a	Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

#### Abschnitt 4

##### Schlussvorschriften

§ 18	Übergangsregelung
§ 19	Inkrafttreten

## **Abschnitt 1 Privatrechtlich organisierte Schlichtung**

### **§ 1 Anerkennung**

(1) Privatrechtlich organisierte Einrichtungen können als Schlichtungsstellen nach § 57 Absatz 1 des Luftverkehrsgesetzes anerkannt werden, wenn die Schlichtungsstellen, die Durchführung der Schlichtungsverfahren und die Regelung der Entgelte folgenden Anforderungen entsprechen:

1. den §§ 57 und 57b des Luftverkehrsgesetzes,
2. den §§ 2 bis 16 Absatz 1 und 3 dieser Rechtsverordnung,
3. den §§ 1 bis 23, 34, 38 und 39 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) und
4. denjenigen Vorschriften der nach § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnung, die die Anforderungen nach Nummer 3 konkretisieren.

(2) Jede Änderung der Verfahrensordnung und der Regelung der Entgelte hat die Schlichtungsstelle dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderung anzuzeigen.

### **§ 2 Sitz**

Die Schlichtungsstelle hat ihren Sitz in der Bundesrepublik Deutschland zu nehmen.

### **§ 3 Besetzung und Geschäftsverteilung der Schlichtungsstelle**

(1) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Schlichtern zu besetzen. <sup>2</sup>Die Schlichter vertreten sich gegenseitig.

(2) <sup>1</sup>Vor jedem Geschäftsjahr ist die Geschäftsverteilung festzulegen. <sup>2</sup>Eine Änderung der Geschäftsverteilung während des Geschäftsjahres ist nur aus wichtigem Grund zulässig.

### **§ 4 Schlichter**

(1) Die Schlichtung erfolgt durch einen Schlichter.

(2) <sup>1</sup>Schlichter werden für mindestens vier Jahre bestellt. <sup>2</sup>Einer der Schlichter ist zum Leiter der Schlichtungsstelle zu bestellen. <sup>3</sup>Die Bestellungen bedürfen der Zustimmung des Beirats. <sup>4</sup>Wiederbestellung ist zulässig.

(3) <sup>1</sup>Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über das Fachwissen, die Fähigkeiten und die Erfahrung verfügen, die für die Tätigkeit des Schlichters erforderlich sind. <sup>2</sup>Die Schlichter müssen unabhängig sein und die Gewähr für eine unparteiische Schlichtung bieten. <sup>3</sup>Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter nach Satz 2 ist insbesondere dann nicht gewährleistet, wenn sie in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung beschäftigt waren bei

1. einem an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnehmenden Luftfahrtunternehmen oder einem mit ihm verbundenen Unternehmen oder
2. einem Interessenverband der Luftverkehrswirtschaft, dem ein an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnehmendes Luftfahrtunternehmen oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen angehört, oder
3. einem Verband, der Verbraucherinteressen im Luftverkehr wahrnimmt.

<sup>4</sup>Während der Dauer der Bestellung darf der Schlichter eine Beschäftigung nach Satz 3 nicht aufnehmen. <sup>5</sup>Auch darf er keine Tätigkeit aufnehmen, die geeignet ist, seine Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen.

(4) <sup>1</sup>Schlichter sind an Weisungen nicht gebunden. <sup>2</sup>Sie können nur abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Ausübung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. sie nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihrer Schlichtertätigkeit gehindert sind oder
3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

<sup>3</sup>Die Abberufung bedarf der Zustimmung des Beirats.

(5) <sup>1</sup>Schlichter haben über alles, was ihnen bei oder bei Gelegenheit ihrer Tätigkeit bekannt wird, Verschwiegenheit zu bewahren. <sup>2</sup>Dies gilt auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit. <sup>3</sup>Die Schlichter haben die Beteiligten über den Umfang ihrer Verschwiegenheitspflichten zu informieren.

### **§ 5 Besorgnis der Befangenheit**

(1) <sup>1</sup>Ein Schlichter darf nicht bei einer Streitigkeit tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. <sup>2</sup>Die Tätigkeit kann fortgeführt werden, wenn der Schlichter den Beteiligten die Umstände offenlegt, die seine Unparteilichkeit beeinträchtigen können, und die Beteiligten der Fortführung seiner Tätigkeit ausdrücklich zustimmen.

(2) Das Nähere regelt die Verfahrensordnung nach § 8.

### **§ 6 Beirat**

(1) <sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle unterhält einen Beirat, in dem die Interessen der Unternehmen und Verbraucher repräsentiert werden. <sup>2</sup>Dazu gehören dem Beirat in jeweils gleicher Anzahl an:

1. Vertreter der an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnehmenden Luftfahrtunternehmen oder ihrer luftverkehrswirtschaftlichen Interessenverbände sowie
2. Vertreter der Verbände, die Verbraucherinteressen im Luftverkehr wahrnehmen.

(2) <sup>1</sup>Dem Beirat können weitere von der Schlichtungsstelle berufene Personen angehören, insbesondere Vertreter der Bundesregierung, des Deutschen Bundestages und der Länder, wenn gewährleistet ist, dass dem Beirat Vertreter der an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnehmenden Luftfahrtunternehmen sowie ihrer luftverkehrswirtschaftlichen Interessenverbände und Vertreter der Verbände, die Verbraucherinteressen im Luftverkehr wahrnehmen, jeweils in gleicher Anzahl angehören. <sup>2</sup>Die Gesamtzahl der Vertreter der an der Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle teilnehmenden Luftfahrtunternehmen sowie ihrer luftverkehrswirtschaftlichen Interessenverbände und der Vertreter der Verbände, die Verbraucherinteressen im Luftverkehr wahrnehmen, darf nicht geringer sein als die Anzahl der übrigen Beiratsmitglieder.

(3) <sup>1</sup>Ist die Schlichtungsstelle verkehrsträgerübergreifend eingerichtet, können dem Beirat auch andere als die in Absatz 1 Satz 2 und Absatz 2 genannten Personen angehören. <sup>2</sup>Entscheidungen über die Schlichtung im Luftverkehr nach § 4 Absatz 2 Satz 3 und Absatz 4 Satz 3 sowie nach § 8 Absatz 2 bedürfen der Mehrheit der stimmberechtigten Beiratsmitglieder nach den Absätzen 1 und 2.

(4) <sup>1</sup>Die Beiratsmitglieder werden für mindestens vier Jahre bestellt. <sup>2</sup>Wiederbestellung ist zulässig.

## **§ 7 Geschäftsstelle**

<sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle richtet eine Geschäftsstelle ein. <sup>2</sup>Für die in der Geschäftsstelle tätigen Personen gilt § 4 Absatz 5 Satz 1 und 2 entsprechend.

## **§ 8 Verfahrensordnung**

(1) Die Schlichtungsstelle hat sich eine Verfahrensordnung zu geben, die die Anforderungen an die Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren nach den folgenden Vorschriften näher bestimmt:

1. nach den §§ 57 und 57b des Luftverkehrsgesetzes,
2. nach den §§ 9 bis 16 Absatz 1 und 3 dieser Rechtsverordnung,
3. nach den §§ 4 bis 23, 34, 38 und 39 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und
4. nach denjenigen Vorschriften der nach § 42 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erlassenen Rechtsverordnung, die die Anforderungen nach Nummer 3 konkretisieren.

(2) Die Verfahrensordnung bedarf der Zustimmung des Beirats.

## **§ 9 Tätigkeitsbericht**

<sup>1</sup>Die Schlichtungsstelle hat jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen und zu veröffentlichen.

<sup>2</sup>Dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz ist unverzüglich nach Veröffentlichung eine Kopie des Tätigkeitsberichts zu übersenden.

## **Abschnitt 2 Verfahren für die privatrechtlich organisierte und die behördliche Schlichtung**

### **§ 10 Verfahrensgrundsätze**

(1) Verfahrenssprache ist deutsch, sofern sich nicht Schlichtungsstelle, Fluggast und Luftfahrtunternehmen im Einzelfall auf eine andere Verfahrenssprache verständigen.

(2) <sup>1</sup>Erklärungen im Schlichtungsverfahren, insbesondere Schlichtungsbegehren und sonstige Mitteilungen der Beteiligten oder der Schlichtungsstelle, bedürfen der Textform. <sup>2</sup>Erklärungen und Belege der Beteiligten können elektronisch bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden. <sup>3</sup>Werden Erklärungen und Belege der Beteiligten nicht elektronisch bei der Schlichtungsstelle eingereicht, sind sie auf Verlangen der Schlichtungsstelle von den Beteiligten in doppelter Anzahl zu übermitteln. <sup>4</sup>Die Schlichtungsstelle kann Erklärungen und Dokumente an einen Beteiligten elektronisch übermitteln, wenn er hierfür einen Zugang eröffnet hat.

(3) <sup>1</sup>Die Beteiligten können sich im Verfahren vertreten lassen. <sup>2</sup>Auf Verlangen der Schlichtungsstelle ist eine schriftliche Vollmacht einzureichen. <sup>3</sup>Die Beteiligten dürfen nicht verpflichtet werden, sich vertreten zu lassen.

### **§ 11 Anrufung der Schlichtungsstelle**

(1) <sup>1</sup>Die Anrufung der Schlichtungsstelle erfolgt unter Angabe des Sachverhalts und der Forderung sowie unter Beifügung erforderlicher Belege. <sup>2</sup>Der Fluggast hat weiterhin darzulegen, dass eine Streitigkeit über Ansprüche nach § 57b Absatz 1 des Luftverkehrsgesetzes vorliegt, er den Anspruch unmittelbar gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend gemacht hat und der Anspruch von dem Luftfahrtunternehmen abgelehnt wurde oder der Anspruch von dem Luftfahrtunternehmen weder anerkannt noch abgelehnt wurde und seit der Geltendmachung mehr als zwei Monate vergangen sind.

(2) Die Schlichtungsstelle bestätigt dem Fluggast den Eingang seines Schlichtungsbegehrens.

(3) <sup>1</sup>Ist die Anrufung der Schlichtungsstelle nicht formgerecht erfolgt oder fehlen nach Absatz 1 erforderliche Angaben oder Belege, teilt die Schlichtungsstelle dies dem Fluggast mit und fordert ihn auf, innerhalb von drei Wochen die Mängel der Anrufung zu beheben. <sup>2</sup>Dies gilt auch dann, wenn Anhaltspunkte dafür bestehen, dass die Schlichtungsstelle nach § 57b Absatz 2 des Luftverkehrsgesetzes nicht angerufen werden kann. <sup>3</sup>Die Frist nach Satz 1 kann verlängert werden. <sup>4</sup>Werden die Mängel nicht fristgerecht behoben, so gilt das Schlichtungsbegehren als zurückgenommen. <sup>5</sup>Die Schlichtungsstelle teilt dem Fluggast mit, dass ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt wird.

## **§ 12 Unzulässigkeit der Schlichtung**

(1) <sup>1</sup>Wird eine Schlichtungsstelle wegen einer Streitigkeit angerufen, die der Schlichtung nach den §§ 57 bis 57b des Luftverkehrsgesetzes oder einer Schlichtung durch diese Schlichtungsstelle nicht unterliegt, lehnt der Schlichter die Schlichtung ab. <sup>2</sup>Kann wegen der Streitigkeit eine andere Schlichtungsstelle angerufen werden, gibt die Schlichtungsstelle das Schlichtungsbegehren unter Benachrichtigung des Fluggastes an die andere Schlichtungsstelle ab.

(2) Der Schlichter lehnt die Schlichtung ab, wenn die Voraussetzungen des § 57b Absatz 2 des Luftverkehrsgesetzes vorliegen.

(3) Der Schlichter kann die Schlichtung ablehnen, wenn die Voraussetzung des § 57b Absatz 3 des Luftverkehrsgesetzes vorliegt.

(4) <sup>1</sup>Die Ablehnungen nach Absatz 1 Satz 1 sowie nach den Absätzen 2 und 3 sind kurz und verständlich zu begründen. <sup>2</sup>Die Schlichtungsstelle teilt dem Fluggast die Ablehnung innerhalb von drei Wochen, nachdem sie von dem Ablehnungsgrund Kenntnis erlangt hat, mit.

## **§ 13 Schlichtungsverfahren**

(1) <sup>1</sup>Wird eine Schlichtung nicht nach § 12 abgelehnt, leitet die Schlichtungsstelle das Schlichtungsbegehren dem Luftfahrtunternehmen zu. <sup>2</sup>Das Luftfahrtunternehmen kann binnen vier Wochen Stellung nehmen. <sup>3</sup>Der Fluggast ist hierüber in Kenntnis zu setzen. <sup>4</sup>Die Schlichtungsstelle kann das Luftfahrtunternehmen auffordern, seine Angaben und Unterlagen innerhalb von weiteren zwei Wochen zu ergänzen. <sup>5</sup>Die privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle kann in ihrer Verfahrensordnung die Fristen nach den Sätzen 2 und 4 verkürzen.

(2) Gibt das Luftfahrtunternehmen innerhalb der Fristen nach Absatz 1 Satz 2 und 4 keine Stellungnahme ab, unterbreitet der Schlichter nach Lage der Akten einen Schlichtungsvorschlag nach § 14 Absatz 1 und 2.

(3) <sup>1</sup>Eine Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens wird dem Fluggast durch die Schlichtungsstelle zugeleitet. <sup>2</sup>Der Fluggast kann binnen zwei Wochen erwidern. <sup>3</sup>Ergibt sich aus der Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens, dass das Schlichtungsbegehren nicht ausreichend begründet ist, erforderliche Belege nicht vorgelegt sind oder die Voraussetzungen für die Ablehnung der Schlichtung nach § 12 Absatz 1 bis 3 vorliegen, weist die Schlichtungsstelle den Fluggast mit der Zuleitung darauf hin. <sup>4</sup>Zur Ergänzung seiner Darlegungen kann die Frist nach Satz 2 verlängert werden.

(4) Wenn das Luftfahrtunternehmen in seiner Stellungnahme erklärt, dass es die Forderung erfüllen wird, teilt die Schlichtungsstelle dem Fluggast mit, dass sich das Schlichtungsverfahren damit erledigt hat.

(5) <sup>1</sup>Von einem Verfahren nach den Absätzen 1 bis 4 kann abgesehen werden, wenn der geltend gemachte Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet ist. <sup>2</sup>In



diesen Fällen endet das Schlichtungsverfahren mit einer Mitteilung an den Fluggast, die kurz und verständlich zu begründen ist. <sup>3</sup>§ 12 Absatz 4 Satz 2 gilt entsprechend.

(6) Sobald keine weiteren Angaben und Unterlagen mehr benötigt werden (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte), benachrichtigt die Schlichtungsstelle die Beteiligten.

### **§ 14 Schlichtungsvorschlag**

(1) <sup>1</sup>Der Schlichter unterbreitet auf der Grundlage der Darlegungen der Beteiligten unter Berücksichtigung der vorgelegten Belege einen Schlichtungsvorschlag. <sup>2</sup>Der Schlichtungsvorschlag folgt dem geltenden Recht und muss geeignet sein, den Streit der Beteiligten angemessen beizulegen. <sup>3</sup>Der Schlichtungsvorschlag kann auch in der Mitteilung bestehen, dass der geltend gemachte Anspruch in vollem Umfang besteht oder nicht besteht. <sup>4</sup>Der Schlichtungsvorschlag kann auch eine Empfehlung enthalten, ob und in welchem Umfang weitere Kosten, die nicht bei der Schlichtungsstelle angefallen sind, von den Beteiligten getragen werden sollen.

(2) Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu begründen.

(3) <sup>1</sup>Der Schlichtungsvorschlag ist den Beteiligten 90 Tage nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu übermitteln. <sup>2</sup>Die Schlichtungsstelle kann diese Frist bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Beteiligten verlängern. <sup>3</sup>Die Beteiligten sind über die Verlängerung der Frist zu unterrichten.

(4) <sup>1</sup>Mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags sind die Beteiligten auf die Möglichkeit der Annahme, ihre Frist nach § 15 Absatz 1 und ihre Form hinzuweisen sowie darauf, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet sind und bei Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Beteiligte eine vertragliche Bindungswirkung eintritt. <sup>2</sup>Der Fluggast ist zusätzlich darauf hinzuweisen, dass er bei Annahme durch beide Beteiligte den ursprünglich geltend gemachten Anspruch nicht mehr erfolgreich gerichtlich geltend machen kann. <sup>3</sup>Er ist ferner darauf hinzuweisen, dass er bei Nichtannahme durch einen Beteiligten berechtigt ist, die Gerichte anzurufen.

### **§ 15 Beendigung der Schlichtung**

(1) Der Schlichtungsvorschlag kann innerhalb von vier Wochen ab Zugang bei den Beteiligten angenommen werden.

(2) <sup>1</sup>Nach Ablauf der Frist nach Absatz 1 teilt die Schlichtungsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. <sup>2</sup>Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren beendet.

(3) <sup>1</sup>Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 2 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung zu bezeichnen. <sup>2</sup>Die Namen der Beteiligten sind anzugeben.

## **Abschnitt 3 Weitere Vorschriften**

### **§ 16 Vereinfachtes Verfahren**

(1) <sup>1</sup>Die privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle kann in ihrer Verfahrensordnung vorsehen, dass die Schlichtungsstelle dem Luftfahrtunternehmen mit der Zuleitung des Schlichtungsbegehrens nach § 13 Absatz 1 Satz 1 einen Schlichtungsvorschlag übersendet, der auf den Darlegungen des Fluggastes basiert und im Übrigen § 14 Absatz 1 Satz 2 bis 4 sowie Absatz 2 entspricht. <sup>2</sup>Wird ein solcher Schlichtungsvorschlag übersandt, unterrichtet die Schlichtungsstelle den Fluggast hierüber unter Beifügung des Schlichtungsvorschlags, sobald das Luftfahrtunternehmen nach § 13 Absatz 1 Satz 2 Stellung genommen hat.

(2) <sup>1</sup>Die behördliche Schlichtungsstelle kann dem Luftfahrtunternehmen mit der Zuleitung des Schlichtungsbegehrens nach § 13 Absatz 1 Satz 1 einen Schlichtungsvorschlag übersenden, der auf den Darlegungen des Fluggastes basiert und im Übrigen § 14 Absatz 1 Satz 2 bis 4 sowie Absatz 2 entspricht. <sup>2</sup>Wird ein solcher Schlichtungsvorschlag übersandt, unterrichtet die Schlichtungsstelle den Fluggast hierüber unter Beifügung des Schlichtungsvorschlags, sobald das Luftfahrtunternehmen nach § 13 Absatz 1 Satz 2 Stellung genommen hat.

(3) <sup>1</sup>Für vereinfachte Verfahren nach den Absätzen 1 und 2 gelten § 14 Absatz 4 Satz 1 und 2 sowie § 15 Absatz 1 und 2 Satz 1 entsprechend. <sup>2</sup>Kommt es zu einer Einigung, ist das Schlichtungsverfahren beendet. <sup>3</sup>Andernfalls wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt.

### **§ 17 Nachweisverfahren**

(1) <sup>1</sup>Zum Nachweis der Voraussetzungen für ein Entgelt nach § 57 Absatz 5 des Luftverkehrsgesetzes erstellt die Schlichtungsstelle für den Zeitraum von zwei Jahren ab Anerkennung und Aufnahme der Schlichtung eine Übersicht über die Anzahl und die Ergebnisse der Schlichtungsfälle. <sup>2</sup>Dabei sind die Schlichtungsverfahren, in denen der Anspruch nach dem Schlichtungsvorschlag ganz oder teilweise begründet war, und die, in denen der Anspruch nach dem Schlichtungsvorschlag unbegründet war, gesondert darzustellen.

(2) <sup>1</sup>Sofern sich aus dieser Übersicht ergibt, dass bei der Schlichtungsstelle in dem Zeitraum nach Absatz 1 Satz 1 in mehr als der Hälfte der Fälle Ansprüche geltend gemacht wurden, die nach den Schlichtungsvorschlägen nicht bestanden, kann die Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz die Feststellung beantragen, dass der Nachweis nach § 57 Absatz 5 Satz 1 des Luftverkehrsgesetzes erbracht ist. <sup>2</sup>Die Übersicht nach Absatz 1 ist dem Antrag beizufügen.

(3) Das Bundesamt für Justiz prüft, ob der Nachweis nach § 57 Absatz 5 Satz 1 des Luftverkehrsgesetzes erbracht ist, und fordert die Schlichtungsstelle gegebenenfalls zur Ergänzung von Angaben und Unterlagen auf.

### **§ 17a Verhältnis zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Für das Verhältnis der Vorschriften dieser Rechtsverordnung zu den Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der auf Grund des § 42 Absatz 1 dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen gilt § 57d des Luftverkehrsgesetzes.

## **Abschnitt 4 Schlussvorschriften**

### **§ 18 Übergangsregelung**

(1) § 6 Absatz 1 Satz 2, Absatz 2 und 3 ist auf privatrechtlich organisierte Einrichtungen, die bereits vor dem 1. November 2013 von der Bundesregierung als Schlichtungsstellen im Verkehrsbereich anerkannt worden sind, erst ab dem 9. Juli 2015 anzuwenden.

(2) Die durch Artikel 22 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) geänderten und eingefügten Vorschriften dieser Rechtsverordnung gelten nicht für Ansprüche, die vor dem 1. April 2016 entstanden sind.

### **§ 19 Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. November 2013 in Kraft.

## **Redaktionelle Hinweise**

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

## EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG)

### § 6 Schlichtungsstelle

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung im Kraftomnibusverkehr kann der Fahrgast eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen, wenn sich der Vertragspartner bereit erklärt hat, an der Schlichtung teilzunehmen.

(2) <sup>1</sup>Streitigkeiten im Sinne des Absatzes 1 sind

1. Streitigkeiten wegen der Verletzung der nach der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 bestehenden Rechte und Pflichten sowie
2. Streitigkeiten wegen Verlusts, Beschädigung oder verspäteter Ablieferung von Gepäck eines Fahrgastes oder von sonstigen Sachen, die ein Fahrgast an sich getragen oder mit sich geführt hat.

<sup>2</sup>Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt durch die Schlichtung unberührt.

(3) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung, durch das Bundesamt für Justiz. <sup>2</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. <sup>3</sup>Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen.

(4) Die Beförderer, Reiseveranstalter und Reisevermittler haben bei der Beantwortung einer Beschwerde im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.

(5) <sup>1</sup>Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 3 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. <sup>2</sup> § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren anzuwenden. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.

(6) (weggefallen)

(7) (weggefallen)

#### Redaktionelle Hinweise

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.

# EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz (EU-FahrgRSchG)

## § 6 Schlichtungsstelle

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung im See- und Binnenschiffsverkehr kann der Fahrgast eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen, wenn sich der Vertragspartner bereit erklärt hat, an der Schlichtung teilzunehmen.

(2) <sup>1</sup>Streitigkeiten im Sinne des Absatzes 1 sind

1. Streitigkeiten wegen der Verletzung der nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 bestehenden Rechte und Pflichten sowie
2. Streitigkeiten wegen Verlust, Beschädigung oder verspäteter Ablieferung von Gepäck eines Fahrgastes oder von sonstigen Sachen, die ein Fahrgast an sich getragen oder mit sich geführt hat.

<sup>2</sup>Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt durch die Schlichtung unberührt.

(3) <sup>1</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 bedarf der Anerkennung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung, durch das Bundesamt für Justiz. <sup>2</sup>Die Verbraucherschlichtungsstelle kann auch eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle sein. <sup>3</sup>Die Anerkennung und der Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung sind im Bundesanzeiger bekannt zu machen.

(4) Die Beförderer, Reiseveranstalter und Reisevermittler haben bei der Beantwortung einer Beschwerde im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.

(5) <sup>1</sup>Soweit keine Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 3 anerkannt wurde, kann das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Aufgabe der Schlichtungsstelle durch Rechtsverordnung ohne Zustimmung des Bundesrates einer Bundesoberbehörde oder Bundesanstalt zuweisen und deren Verfahren sowie die Erhebung von Gebühren und Auslagen regeln. <sup>2</sup> § 31 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist auf die Regelung der Gebühren entsprechend anzuwenden. <sup>3</sup>Die Schlichtungsstelle ist Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erfüllen.

(6) (weggefallen)

(7) (weggefallen)

### Redaktionelle Hinweise

Diese Norm enthält nichtamtliche Satznummern.