

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V.

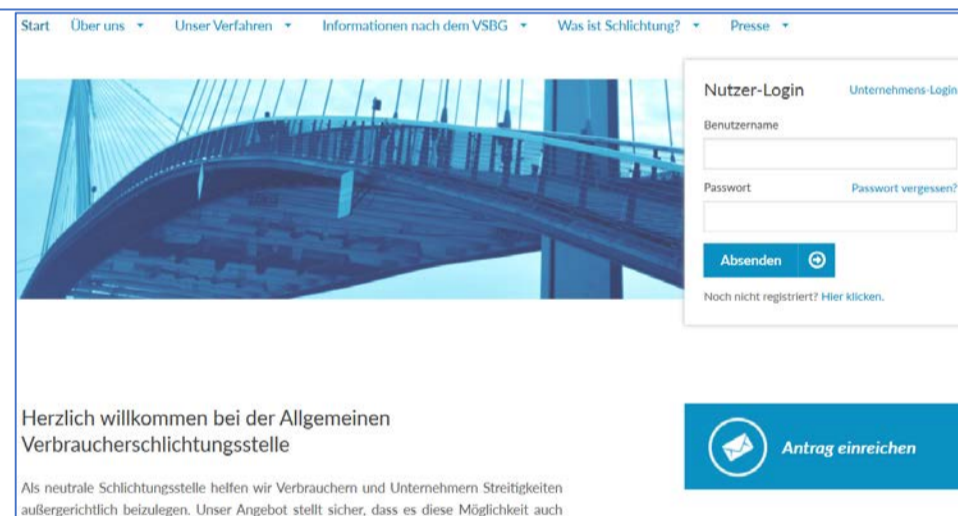
Felix Braun

Vorstand des Zentrums für Schlichtung e.V.

Seit dem 1. April 2016 gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), nach dem es Verbrauchern möglich sein muss, sich bei Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Abs. 3 BGB (z.B. bei Pauschalreisen, im Online-Handel oder im Einzelhandel) an eine Verbraucherschlichtungsstelle wenden zu können. Mit dem Gesetz wurde die Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR-RL) umgesetzt.

Zuständigkeit

In Deutschland gibt es bereits einige Verbraucherschlichtungsstellen. (Erfüllt eine Schlichtungsstelle die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz kann sie sich anerkennen lassen und darf sich dann Verbraucherschlichtungsstelle nennen. Eine Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen führt das Bundesamt für Justiz) Es gibt zum einen branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen wie beispielsweise im Bereich der Finanzen (§ 14 UKlaG), Versicherungen (§ 214 VVG), dem öffentlichen Personenverkehr (§ 57 LuftVG, § 37 EVO, § 6 EU-Fahrgastrechte-KraftomnibusG, § 6 EU-Fahrgastrechte-SchiffahrtG) oder auch im Energiesektor (§ 111b EnWG). Ist eine solche Schlichtungsstelle vorhanden, ist diese für die Streitigkeit vorrangig zuständig. Für alle anderen Bereiche, in denen keine branchenspezifische Schlichtungsstelle vorrangig zuständig ist, gibt es zum anderen die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle. Ihr kommt damit gemäß Auffangfunktion zu, wie dies von Art. 5 Abs. 3 ADR-RL vorsieht.



online

Verbraucher aus dem gesamten EU/EWR-Raum können einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gegen ein Unternehmen mit Niederlassung in Deutschland einreichen. Das Verfahren ist für beide Parteien freiwillig.



offline

Kontaktdaten

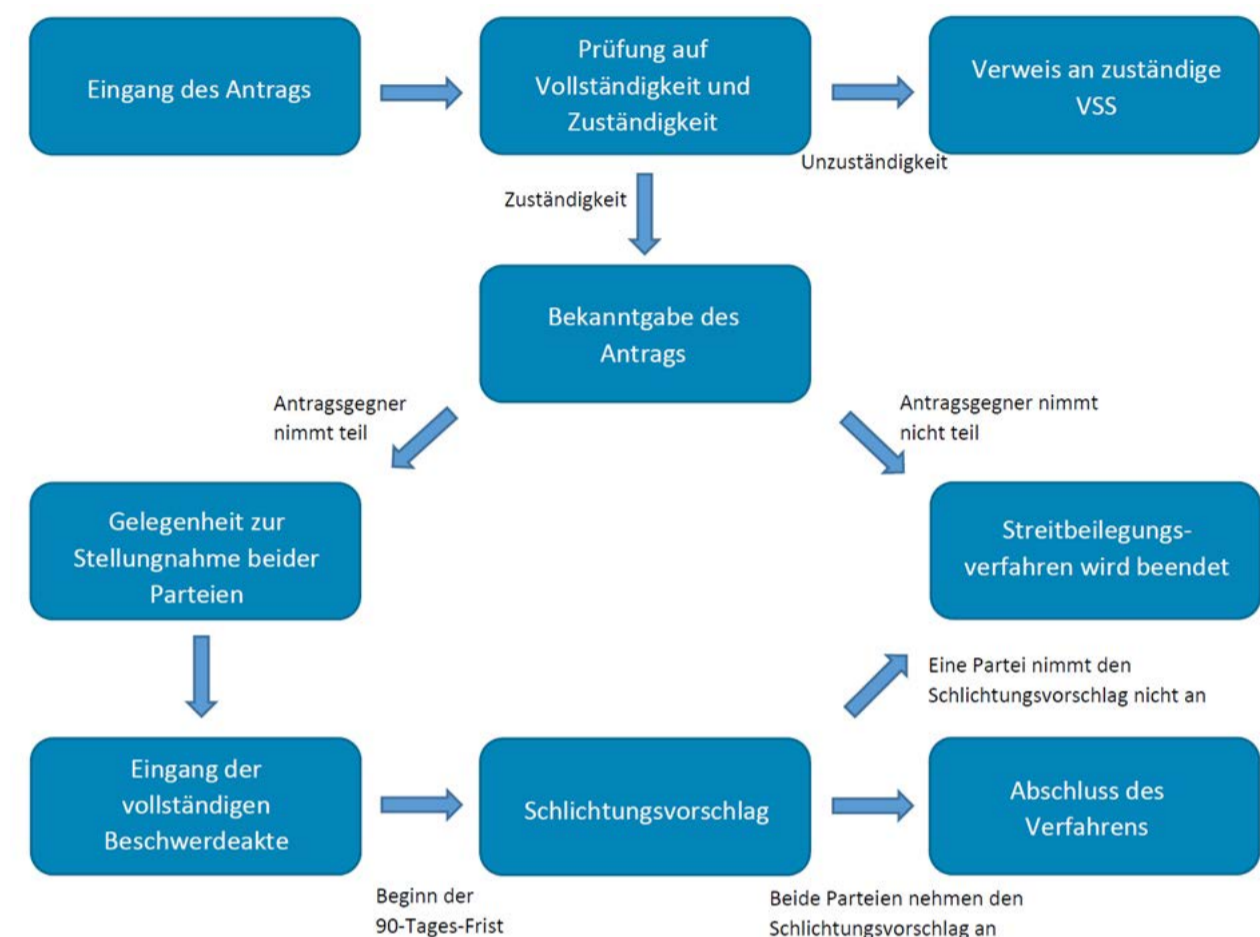
Allgemeine
 Verbraucherschlichtungsstelle
 Zentrum für Schlichtung e.V.
 Straßburger Straße 8 – 77694 Kehl
www.verbraucher-schlichter.de
mail@verbraucher-schlichter.de

Literatur

- Althammer/Meller-Hannich (Hrsg.), VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Kommentar, Frankfurt/M. 2017
- Borowski/Röthemeyer/Steike, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Einführung/Kommentierung/Muster, Baden-Baden 2016
- Greger/Unberath/Steffek- Mediationsgesetz: Recht der alternativen Konfliktlösung, Kommentar, München 2016
- Roder/Röthemeyer/Braun, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, München 2017

Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens

am Beispiel der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle



Qualitätsmerkmale

Artt. 5-12 ADR-RL geben einen Rahmen an Qualitätsmerkmalen vor, der EU-weit gilt und sich auch im deutschen Umsetzungsgesetz wiederfindet. So wird insbesondere sichergestellt, dass die Schlichtungsstelle neutral zwischen den Parteien steht. Auch muss das Verfahren schnell und leicht zugänglich sein. Anträge können online als auch offline gestellt werden. Darüber hinaus führt ein Antrag bei einer Verbraucherschlichtungsstelle zur Verjährungshemmung, wenn der Antrag zeitnah dem Unternehmen bekannt gegeben wird (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 lit. a) BGB). Die Schlichtungsvorschläge werden von Streitmittlern erstellt. Dabei stellt das Gesetz hohe Anforderungen an den Streitmittler, dieser muss u.a. „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. Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.“ (§ 6 Abs. 2 VSBG)

Nachhaltigkeit

Kosten

Das Streitbeilegungsverfahren ist – von einem Missbrauchsentsgelt abgesehen - für Verbraucher kostenlos. Dies geht auf eine gesetzgeberische Entscheidung zurück. Im Umkehrschluss bedeutet das, dass von den Unternehmen ein Entgelt für das Verfahren zu entrichten ist. Dieses ist abhängig von der Höhe des Streitwerts und liegt zwischen 50 € und 600 €. Der Streitwert kann dabei bis zu 50.000 € betragen. Viele Unternehmen befürchten dadurch aufgrund von Antragswellen einer Kostenexplosion gegenüberzustehen. Jedoch zeigt die Praxis bisher, dass das Kostenrisiko als gering zu bewerten ist. Ein Unternehmen mit zwei Millionen Kunden weist bspw. bereits seit 2016 im Rahmen von §§ 36, 37 VSBG auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hin und hatte bis Ende 2017 nur drei Verfahren, bei denen ein Entgelt ausgelöst wurde. Kosten fallen auch dann nicht an, wenn sich der Unternehmer nach § 14 Abs. 5 VSBG darauf beruft, dass seit der Geltendmachung des Mangels durch den Verbraucher ihm gegenüber nicht mehr als zwei Monate vergangen sind und er den Anspruch weder anerkannt noch abgelehnt hat (Aussetzung). Zudem ist es eine zwingende Verfahrensvoraussetzung, dass der Verbraucher sich zuerst an das Unternehmen gewandt, um dieses um eine Lösung des Problems zu ersuchen. Kommt es zu einem Streitbeilegungsverfahren gibt es ferner die Möglichkeit des Anerkenntnisses, um die Kosten zu reduzieren.

Erste Erfahrungen

Während 2016 die Fallzahlen noch bei 825 Anträgen und bei 567 Voranfragen per Telefon und E-Mail lagen, konnte im Jahr 2017 bereits ein deutlicher Anstieg verzeichnet werden. Hier ist die Zahl der Anträge bereits auf 2118 und die der Voranfragen auf 6246 gestiegen. Dabei geben besonders die Bereiche Pauschalreisen und Waren für Verbraucher wie beispielsweise Möbel, Haushaltsgeräte oder auch Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik Anlass zur Beschwerde. Da das Verfahren bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle freiwillig ist, ist die Anzahl der Antragseingänge nicht gleichzusetzen mit den tatsächlich durchgeführten Verfahren. Auch wenn die Anzahl der Teilnahmebestätigungen zunimmt gibt es noch immer viele Unternehmen, welche nicht an dem Verfahren teilnehmen. Dies liegt zum einen an der bereits erwähnten Kostentragungspflicht durch die Unternehmen. Zum anderen gibt es auch einige Unklarheiten und Fehlvorstellungen bei den Unternehmen, was zu einer negativen Haltung gegenüber Schlichtungsverfahren führt (Fehlvorstellungen sind bspw.: Verbraucherschlichtungsstelle stünden eher auf Seiten der Verbraucher; Schlichtung sei das Finden von reiner Kulanzlösungen ohne rechtliche Bewertung). Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann aber auch von Erfahrungen mit Unternehmen berichten, die sehr aufgeschlossen sind und die Möglichkeit der Schlichtung bereits in ihr Beschwerdemanagement integriert haben.

Fazit

Da es sich bei dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz um ein noch recht neues Gesetz handelt, muss sich Schlichtung in den meisten Branchen erst noch etablieren. Jedoch kann bereits ein aufsteigender Trend beobachtet werden. Immer mehr Unternehmen erklären sich auf ihrer Internetseite bereit, an dem Verfahren freiwillig teilzunehmen. Dies zeigt auch ein mehrfach durchgeführtes Google-Experiment, bei dem nach einer häufig von Unternehmen verwendeten Formulierung für die Informationspflichten gesucht wird (sowohl negativ wie positiv formuliert). Die Anzahl der gefundenen Suchergebnisse, sowohl für die positive als auch die negative Teilnahmeerklärung auf den Internetseiten der Unternehmen, ist seit Einführung der Informationspflichten massiv gestiegen –auf mehrere hunderttausend Treffer in beiden Fällen). Dadurch verstärkt sich auch die Wahrnehmung bei den Verbrauchern und führt dazu, dass das Verfahren immer mehr in Anspruch genommen wird. Dies zeigt insbesondere auch der deutliche Anstieg der Antragszahlen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Trotzdem ist es neben der Schlichtungsarbeit wichtig, weiterhin auf Unternehmen zuzugehen und ihnen die Vorteile des Schlichtungsverfahrens näher zu bringen.