

VERBRAUCHERSCHLICHTUNG

Verbraucherschlichtung

Ein Leitfaden



Bundesministerium
der Justiz



Bundesministerium
der Justiz

Verbraucherschlichtung

Ein Leitfaden

Vorwort



Die Verbraucherstreitbeilegung ist eine wichtige Säule in unserem Rechtssystem. Sie ermöglicht Verbraucherinnen und Verbrauchern wie Unternehmen, über ein unbürokratisches, zügiges und kostengünstiges Verfahren Streitigkeiten gütlich beizulegen – und so den Gang zum Gericht zu vermeiden. Damit trägt sie in besonderem Maße zu wirtschaftlich sinnvollen konsensualen Konfliktlösungen bei.

Vor allem aber stärkt die Verbraucherschlichtung die Eigenverantwortung der Parteien für die Lösung eines Konflikts. Die Parteien können mit Hilfe unabhängiger und unparteilicher Streitmittlerinnen und Streitmittler selbst entscheiden, ob sie einen Schlichtungsvorschlag akzeptieren möchten oder nicht.

Das Bundesverfassungsgericht hat im Jahr 2007 betont, dass die konsensuale Lösung von Streitigkeiten durch die Konfliktparteien einer Entscheidung im gerichtlichen Verfahren grundsätzlich vorzuziehen ist. Auch vor diesem Hintergrund freue ich mich, dass sich das Schlichtungsangebot nach Maßgabe des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes mittlerweile in Deutschland gut etabliert hat.

Streitbeilegung wird hauptsächlich von Schlichtungsstellen durchgeführt, die von der Wirtschaft initiiert, begleitet und getragen werden. Dieses Engagement zahlt sich durch das stetige Vertrauen ihrer Nutzerinnen und Nutzer aus. Und in den Bereichen, in denen die Privatwirtschaft noch keine Verbraucherschlichtungsstellen vorhält, steht die Universalschlichtungsstelle des Bundes bereit. Sie hat inzwischen einen festen Platz in der Schlichtungsarchitektur Deutschlands.

Diese Broschüre enthält alle wichtigen Informationen über die Verbraucherschlichtung in Deutschland. Ich möchte Sie ermutigen, die Verbraucherschlichtung zu nutzen. Die Broschüre wird Ihnen dabei helfen. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.



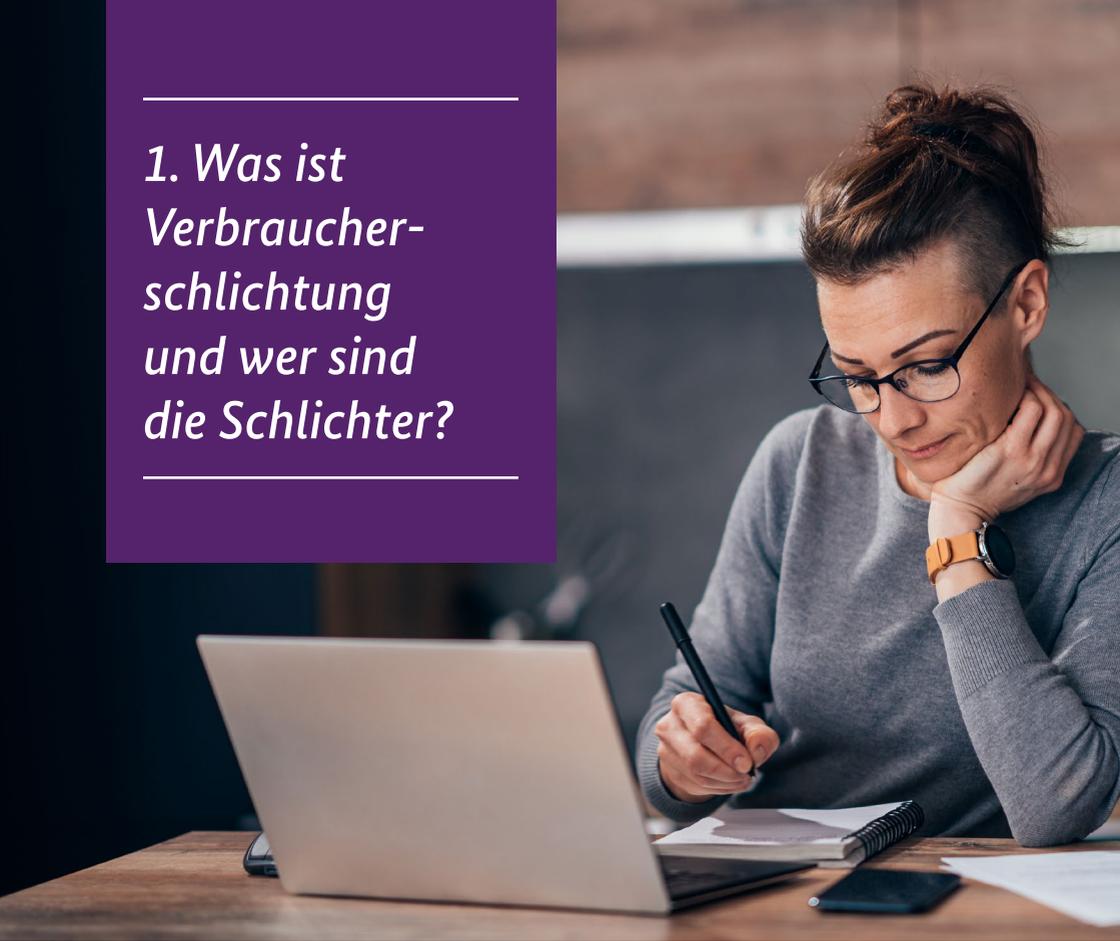
Dr. Marco Buschmann MdB

Bundesminister der Justiz

Inhalt

Vorwort	2
1. Was ist Verbraucherschlichtung und wer sind die Schlichter?	6
2. Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es?	9
3. Was ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes?	12
4. Wann kommt eine Verbraucherschlichtung in Betracht?	16
5. Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?	18
6. Welche Grundsätze gelten für die Verbraucherschlichtung?	22
7. Welche Vorteile hat Verbraucherschlichtung für Unternehmen?	24
8. Wie lässt sich feststellen, ob sich Unternehmen an der Verbraucherschlichtung beteiligen?	26
9. Wer trägt die Kosten für die Verbraucherschlichtung?	28
10. Wirkungen des Verbraucherschlichtungsverfahrens: Hemmung der Verjährung?	31
11. Was ist das Ergebnis einer Verbraucherschlichtung?	33
12. Welche Informationspflichten müssen Unternehmen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz beachten?	35
Allgemeine Informationspflicht	35
Besondere Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit	38
Zusätzliche Informationspflichten bei Online-Verträgen	38
13. Welche Hilfe gibt es bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten?	40
Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung	41
Verbraucherschlichtungsstellen	42
Branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen	42
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen, Universalschlichtungsstelle	46
Hilfreiche Links	47
Gesetzliche Vorschriften	48
Impressum	64

1. Was ist Verbraucher- schlichtung und wer sind die Schlichter?



*Immer wieder kommt es beim Kauf von Waren
oder Dienstleistungen zwischen Verbraucherinnen und
Verbrauchern sowie Unternehmen¹ zum Konflikt.*



1 Der Begriff „Unternehmen“ im Text der Publikation soll entsprechend dem Unternehmerbegriff des § 14 Bürgerliches Gesetzbuch natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften umfassen, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

Dann haben Verbraucherinnen und Verbraucher verschiedene Möglichkeiten: Sie können etwa eine Klage vor Gericht einreichen. Sie können sich aber auch außergerichtlich um eine Streitbeilegung bemühen und zum Beispiel eine Verbraucherschlichtung initiieren. Ein Schlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Möglichkeit, den Streit schnell, ohne die Hinzuziehung eines Anwalts und ohne komplizierte Formalitäten beizulegen.

Verbraucherschlichtung ist ein Verfahren der alternativen Streitbeilegung. Sie ermöglicht eine konstruktive, individuelle und befriedende Konfliktlösung, die für beide streitenden Parteien vorteilhaft sein kann. Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher und in der Regel auch für Unternehmen freiwillig. Wenn es zu einem Schlichtungsvorschlag kommt, entscheiden die Parteien selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen oder nicht. Die Kosten werden von den Unternehmen getragen und sind moderat.

Nicht nur für Verbraucherinnen und Verbraucher lohnt sich die Verbraucherschlichtung, Unternehmen haben auch Vorteile, insbesondere erhalten sie ohne viel Zeit- und Kostenaufwand eine neutrale und rechtlich fundierte Bewertung des Sachverhalts und können durch das Schlichtungsverfahren ihre gute Kundenbeziehung fortführen.

Die Streitmittler, manchmal auch Ombudsmänner oder -frauen genannt, müssen 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. Sie müssen die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierte Mediatorinnen oder Mediatoren sein.



Wichtig

Verfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen sind für Verbraucherinnen und Verbraucher immer freiwillig und im Regelfall kostenlos.

**Beispiel:**

Frau Ludwig bestellt einen Kühlschrank bei der Firma Gute Kühlgeräte GmbH, einem Online-Shop, und bezahlt diesen gleich bei der Bestellung auf der Webseite mit ihrer Kreditkarte. Der Kühlschrank wird schnell geliefert, die Verpackung ist unbeschädigt. Nach dem Auspacken stellt Frau Ludwig fest, dass der Kühlschrank seitlich einen deutlich sichtbaren Lackfehler hat. Er ist aber voll funktionsfähig. Auf ihre Mails und Beschwerden antwortet die Firma Gute Kühlgeräte GmbH, dass sie deswegen nicht zu einer Reparatur bereit sei, weil die bei einer Rücksendung anfallenden Transportkosten wegen eines so geringfügigen Mangels nicht gerechtfertigt seien. Frau Ludwig möchte den Vertrag nicht widerrufen, weil das Gerät als Restposten besonders günstig war. Was tun? Ein Gerichtsverfahren ist ihr zu aufwändig. Frau Ludwig möchte eine Verbraucherschlichtung beantragen.





2. Welche Verbraucher- schlichtungs- stellen gibt es?



Schlichtungsstellen, die überwiegend Streitigkeiten aus Verträgen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen schlichten, können sich als sog. Verbraucherschlichtungsstellen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz staatlich anerkennen lassen, wenn sie dafür bestimmte Voraussetzungen erfüllen.

Dazu gehört beispielsweise, dass die Einrichtungen und deren Streitmittlerinnen und Streitmittler unabhängig sind, dass sie Verbraucherinnen und Verbraucher ausreichend über das Verfahren informieren und dass in ihren Entscheidungen das geltende Verbraucherrecht beachtet wird.

Die meisten Verbraucherschlichtungsstellen sind branchenspezifisch tätig, d. h. sie haben ihre Zuständigkeit z. B. auf bestimmte Wirtschaftsbereiche oder Unternehmen beschränkt. Daneben gibt es Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen, die keine einschränkende Zuständigkeitsregelung getroffen haben, sowie die Universalschlichtungsstelle des Bundes. Wenn für eine bestimmte Streitigkeit keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, helfen die Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen oder alternativ die Universalschlichtungsstelle des Bundes weiter.

Branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen gibt es für¹

- Energie
www.schlichtungsstelle-energie.de
- private Banken
<https://bankenombudsmann.de>
- Verkehr und Reisen
<https://soep-online.de>
- Versicherungen
<https://www.versicherungsombudsmann.de>
- Telekommunikation
<https://www.bundesnetzagentur.de>
- Rechtsanwälte
<https://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de>

und viele weitere Bereiche.

Nachgelesen

*Im Anhang der Broschüre
findet sich eine erste Übersicht.*



¹ Stand: Januar 2021

Das Bundesamt für Justiz veröffentlicht eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Verbraucherstreitbeilegung/ListeVerbraucherschlichtungsstellen/ListeVerbraucherschlichtungsstellen_node.html

Eine europaweite Liste der Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show&lng=DE>



Wichtig

*In Deutschland gibt es für alle Verbraucherstreitigkeiten eine **Verbraucherschlichtungsstelle**. Wenn für bestimmte Verbraucherstreitigkeiten keine spezifische Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, **helfen die Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen oder alternativ die Universalschlichtungsstelle des Bundes weiter.***



3. Was ist die Universal- schlichtungsstelle des Bundes?





Seit dem 1. Januar 2020 hilft die Universal-schlichtungsstelle des Bundes auf Antrag Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der außergerichtlichen Streitbeilegung. Sie ist für Verbraucherstreitigkeiten zuständig, wenn es für den spezifischen Fall keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

Darüber hinaus ist die Universalschlichtungsstelle auch befugt, Streitigkeiten zwischen einem Unternehmen sowie Verbraucherinnen oder Verbrauchern zu schlichten, zu deren Gunsten ein Musterfeststellungsurteil oder -vergleich vorliegt. Damit bietet sie den Verbraucherinnen und Verbrauchern eine unbürokratische, niederschwellige und kostenlose Möglichkeit, ihre Rechte außerhalb des Gerichtssaals und ohne viel Aufwand zu verfolgen. Zugleich ist sie ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einer ständigen Verbesserung und Verfestigung der Verbraucherschlichtung in Deutschland.

Die Universalschlichtungsstelle wird in den vielen Fällen tätig, in denen es trotz der mehr als 20 bestehenden spezifischen Verbraucherschlichtungsstellen keine zuständige Stelle, sehr wohl aber den Bedarf an einer Verbraucherschlichtung gibt. So kann die Universalschlichtungsstelle etwa bei Streitigkeiten im Online-Handel angerufen

werden – ein Bereich, in dem es immer wieder zu Streitigkeiten kommt, für den es aber keine eigene Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Bearbeitet werden auch Anträge aus dem Bereich des Wohn- und Betreuungsvertragsrechts – hier ist ein niedrigschwelliges Streitbeilegungsangebot besonders wichtig. Erfasst werden dabei Verträge, in denen ein Unternehmen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher Wohnraum vermietet und sich zugleich zur Erbringung von Pflege- oder Betreuungsleistungen verpflichtet, wie beispielsweise der Vertrag eines Pflegebedürftigen mit einem Pflegeheim. Nicht zuständig ist die Universalschlichtungsstelle für Gesundheitsdienstleistungen (z. B. ärztliche Behandlungen).



*Die Universalschlichtungsstelle kann **bei Streitwerten bis zu 50.000 Euro** tätig werden.*

Sie kann ferner im Nachgang zu einer Musterfeststellungsklage auf Antrag einer Verbraucherin oder eines Verbrauchers aktiv werden. Stellt ein Gericht beispielsweise in einem Musterfeststellungsverfahren fest, dass für eine Gruppe von Verbraucherinnen und Verbrauchern in einem bestimmten Fall ein Anspruch auf Schadensersatz besteht, so kann die Verbraucherin oder der Verbraucher, wenn sie oder er den von ihr oder ihm beanspruchten Schadensersatz nicht erhält, die Universalschlichtungsstelle anrufen. Gibt es allerdings eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle, die für die Streitigkeit zuständig ist, muss diese Verbraucherschlichtungsstelle angerufen werden.

Zwischen den Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen und der Universalschlichtungsstelle besteht eine parallele Zuständigkeit, d. h. Verbraucherinnen und Verbraucher haben die Wahl, bei welcher Stelle geschlichtet werden soll.

Da es immer wieder vorkommt, dass bei der Universalschlichtungsstelle Anträge eingehen, für die eine spezifische Verbraucherschlichtungsstelle vorrangig zuständig ist, hat die Universalschlichtungsstelle eine gesetzlich geregelte Lotsenfunktion. Das heißt,

dass sie einen Antrag wegen fehlender Zuständigkeit nicht einfach ablehnt, sondern dem Antragsteller immer auch die zuständige Stelle mitteilt. Damit gibt sie eine wichtige Orientierung, die Verbraucherinnen und Verbraucher von den zum Teil komplexen Zuständigkeitsfragen entlastet. Auch dies ist Teil des auf einen leichten Zugang bedachten Konzepts des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

Mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes wurde das Zentrum für Schlichtung e.V. mit Sitz in Kehl (Baden-Württemberg) für die Zeit vom 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2023 beliehen.



UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Kontakt:

Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.

*Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein*

*Telefon: (07851) 795 79 40
Telefax: (07851) 795 79 41*

*www.universalschlichtungsstelle.de
mail@universalschlichtungsstelle.de*



Auf der Webseite der Universalschlichtungsstelle sind Hinweise zur Antragstellung, zu dem Verfahren sowie eine Übersicht weiterer Schlichtungsstellen veröffentlicht.



Wichtig

Die Universalschlichtungsstelle hat eine Auffangzuständigkeit und eine Lotsenfunktion: Ist sie selbst nicht zuständig, hilft sie den Verbraucherinnen und Verbrauchern, die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu finden.



Beispiel:

Frau Ludwig wendet sich in unserem Beispielfall an die Universalschlichtungsstelle des Bundes. Da es keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle für ihren Fall gibt, ist die Universalschlichtungsstelle zuständig.

*4. Wann kommt
eine Verbraucher-
schlichtung in
Betracht?*



Verbraucherschlichtungsstellen führen auf **Antrag eines Verbrauchers** Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch; ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten (§ 4 VSBG).

Ein Verbrauchervertrag ist ein Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer (§ 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs – BGB).



Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugeordnet werden können (§ 13 BGB). Erfasst sind also in erster Linie Verträge, die zu privaten Zwecken geschlossen werden. Bei einem Vertrag, der sowohl zu gewerblichen als auch zu privaten Zwecken geschlossen wird, kommt es auf den überwiegenden Zweck an. Wenn beispielsweise ein

Kleinunternehmer einen Pkw kauft, den er sowohl als Familienauto als auch als Lieferwagen nutzt, kommt es darauf an, ob der private Zweck der Nutzung überwiegt. Nur in diesem Fall handelt der Käufer als Verbraucher.

Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, die bei Abschluss des Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB). Eine Arbeitnehmerin oder ein Arbeitnehmer, die oder der beispielsweise Arbeitskleidung oder einen Pkw für die Fahrt zur Arbeit kauft, handelt als Verbraucher. Der Vertrag steht zwar im Zusammenhang mit einer beruflichen, nicht aber mit einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit.



Beispiel:

In unserem Beispielfall liegt ein Verbrauchervertrag vor. Frau Ludwig hat den Kühlschrank zu privaten Zwecken von einem Unternehmer gekauft, nämlich der Gute Kühlgeräte GmbH.

5. Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?



Zunächst müssen sich Verbraucherinnen und Verbraucher mit ihrem Problem oder ihrer Beschwerde selbst an das betreffende Unternehmen wenden.

Erst wenn sie so nicht zu einer Lösung gelangen, können sie sich mit ihrem Anliegen an eine Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Die meisten Verbraucherschlichtungsstellen stellen auf ihrer Webseite ein Formular zur Verfügung, das direkt online ausgefüllt oder per Mail, Fax oder Brief an die Verbraucherschlichtungsstelle gesandt werden kann. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich auch telefonisch mit ihrem Anliegen an die Verbraucherschlichtungsstelle wenden; den Antrag und die antragsbegründenden Unterlagen müssen sie aber in Textform an die Schlichtungsstelle übermitteln.

In dem Schlichtungsantrag sollte der Vorgang so genau wie möglich geschildert werden. Dabei sollte soweit möglich eine Kundennummer, eine Vertragsnummer oder eine Bestellnummer angegeben werden, um den Vorgang zu präzisieren. Vorhandene Dokumente, die Beweiszwecken dienen, sollten (als PDF oder in Kopie) beigelegt werden. Im Antrag muss das betroffene Unternehmen benannt werden. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten auch beschreiben, was sie mit der Beschwerde erreichen wollen (z. B. Zahlung eines bestimmten Geldbetrages, Vertragsauflösung). Wichtig ist

der Hinweis, dass der streitige Anspruch bereits gegenüber dem Antragsgegner (Unternehmen) geltend gemacht wurde, das Unternehmen aber nicht abgeholfen hat.

Der Schlichtungsantrag muss keine rechtlichen Ausführungen enthalten.

Grundsätzlich können sich die Parteien im Schlichtungsverfahren auf eigene Kosten durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt oder eine andere zur Rechtsdienstleistung befugte Person vertreten lassen. In diesem Fall sollte eine unterzeichnete Vollmacht beigelegt werden. Die Parteien sind aber **nicht verpflichtet**, sich vertreten zu lassen.

Eine Ablehnung des Antrags durch die Verbraucherschlichtungsstelle ist nur unter eng begrenzten Voraussetzungen möglich, z. B. wenn die Verbraucherschlichtungsstelle nicht zuständig ist, der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist oder der Antrag ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig ist. Letzteres ist etwa dann der Fall, wenn der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft oder die Streitigkeit bereits beigelegt ist.

Liegen keine Ablehnungsgründe vor, leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag dann zunächst an das Unternehmen weiter, so dass dieses dazu Stellung nehmen kann. Die Frist für eine Stellungnahme beträgt in der Regel drei Wochen, kann aber auf Antrag des Unternehmens verlängert werden. Dem Unternehmen steht es grundsätzlich frei, sich in der Sache einzulassen. Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für das Unternehmen regelmäßig freiwillig. Nur in Ausnahmefällen ist das Unternehmen zur Teilnahme an einem Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet, nämlich dann, wenn dies gesetzlich vorgesehen ist (z. B. § 111b Absatz 1 Satz 2 Energiewirtschaftsgesetz) oder wenn sich das Unternehmen zur Teilnahme verpflichtet hat.

Sobald die Beschwerdeakte vollständig ist und die Verbraucherschlichtungsstelle daher keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt, benachrichtigt sie die Parteien. Ab diesem Zeitpunkt hat die Verbraucherschlichtungsstelle 90 Tage Zeit, um den Parteien einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

Alternativ zu einer Schlichtung kann die Verbraucherschlichtungsstelle auch eine Mediation als Konfliktbelegungsverfahren anbieten. Auch in dieser Konstellation hat sie die 90-Tage-Frist zu wahren: Das Mediationsverfahren ist durchzuführen und die Verbraucherschlichtungsstelle hat den Parteien den Inhalt einer etwaigen Einigung bzw. den Hinweis auf eine Nichteinigung innerhalb der Frist zu übermitteln.

Die Einzelheiten des Konfliktbelegungsverfahrens und seiner Durchführung ergeben sich aus der Verfahrensordnung, die sich jede Verbraucherschlichtungsstelle selbst gibt (§ 5 Absatz 1 VSBG). Diese Verfahrensordnung ist auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle veröffentlicht.



Wichtig

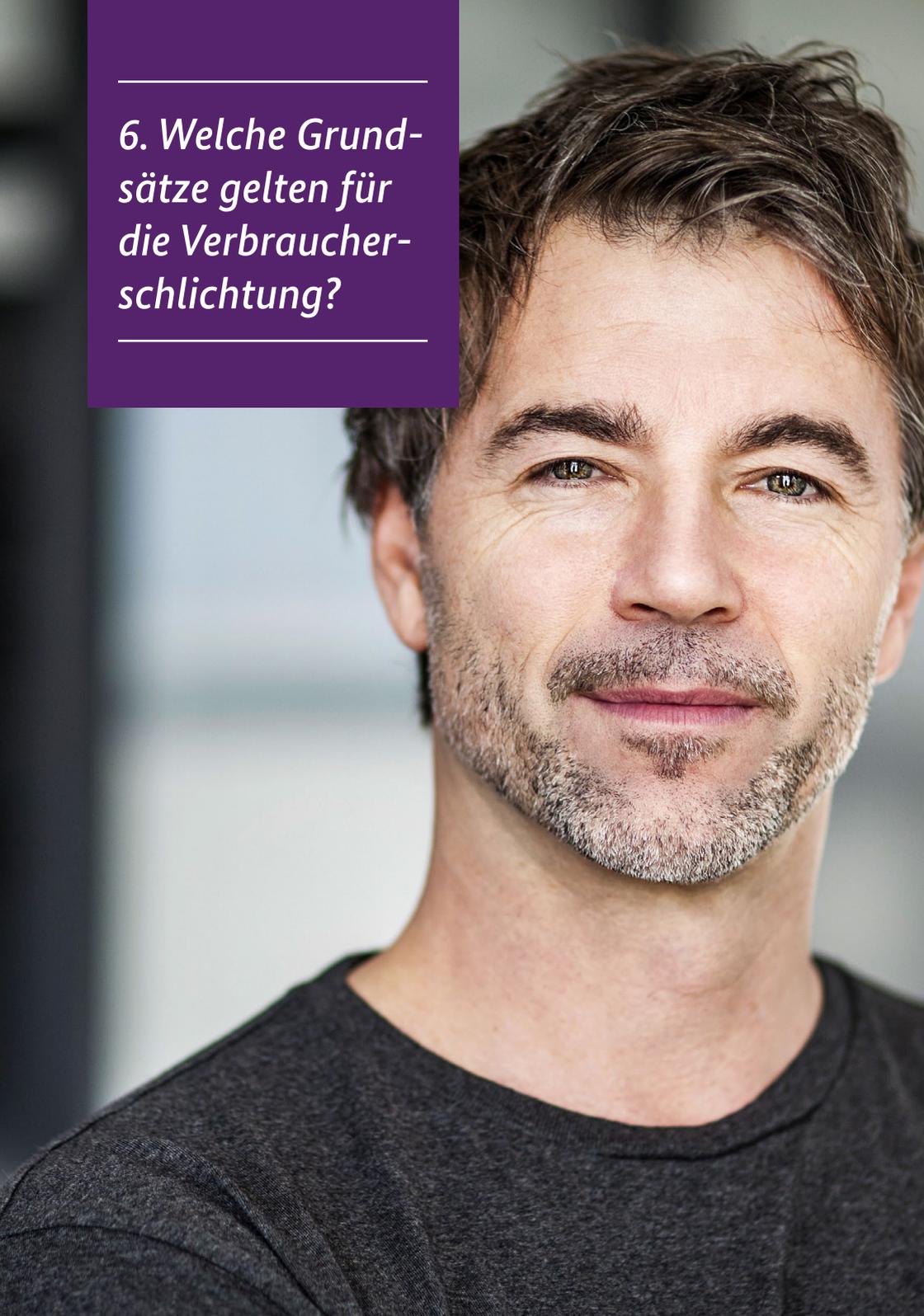
*Das Verbraucherschlichtungsverfahren kann **online beantragt und durchgeführt** werden.*

**Beispiel:**

Frau Ludwig nutzt das von der Universalschlichtungsstelle des Bundes online zur Verfügung gestellte Antragsformular und füllt dieses online aus. Als Anlagen fügt sie die Bestellbestätigung und die Rechnung im PDF-Format sowie ihre Mails an das Unternehmen bei. Sie weist darauf hin, dass das Unternehmen es abgelehnt habe, den Kühlschrank zu reparieren, dass sie auch trotz nochmaligen Nachfassens innerhalb von zwei Monaten keine Lösung des Konflikts habe erreichen können.



6. Welche Grundsätze gelten für die Verbraucherschlichtung?





-
- Verbraucherschlichtungsstellen bieten ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren für Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen.
 - Die Streitmittlerinnen und Streitmittler müssen hohe Qualitätsanforderungen erfüllen, insbesondere unabhängig und neutral sein (§§ 6, 7 VSBG).
 - Die Teilnahme an dem Verbraucherschlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher stets und für Unternehmen im Regelfall freiwillig.
 - Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist die Schlichtung im Regelfall kostenlos. Auf die Unternehmen kommen moderate Kostenbeiträge zu.
 - Die formalen Anforderungen an die Antragstellung und die Darlegung des Sachverhalts sind gering.
 - Geschlichtet wird in einem schnellen Verfahren. Es soll innerhalb von 90 Tagen, seit dem Tag, an dem die Verbraucherschlichtungsstelle die Parteien benachrichtigt hat, dass sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt, abgeschlossen sein.
 - Gibt es einen Schlichtungsvorschlag, entscheiden die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie die Unternehmen selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen oder nicht.
 - Die Verjährung wird durch das Verbraucherschlichtungsverfahren gehemmt.



7. Welche
Vorteile hat
Verbraucher-
schlichtung für
Unternehmen?

Die Bereitschaft aller Beteiligten, nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen oder daran mitzuwirken, ist für den Erfolg einer außergerichtlichen Streitbeilegung maßgeblich.

Bei Konflikten aus Verbraucherverträgen bieten die Verbraucherschlichtungsstellen dafür Unterstützung und professionelle Hilfe – zu moderaten Kosten für die Unternehmen und in einem zeitsparenden Verfahren.

Unternehmen signalisieren durch ihre Teilnahme an Verbraucherschlichtung ein besonders kundenfreundliches Interesse an Konfliktlösungen. Dadurch können Unternehmen Kundenbeziehungen erhalten und ihren Service verbessern. Verbraucherschlichtung kann einen wichtigen Beitrag zu Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten.

Zwar müssen die Unternehmen die (moderaten) Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen. Dies kann aber eine lohnende Investition für das Unternehmen sein. Deshalb gibt es bereits heute ein breites Angebot privater Verbraucherschlichtungsstellen.



Das sagen Unternehmen:

*„In einem Schlichtungsverfahren können nicht nur die juristischen Aspekte, sondern auch individuelle Umstände einer Kundenbeziehung berücksichtigt werden.“
(Versicherungsunternehmen)*

*„Die Schlichtung stellt für uns ein weiteres Instrument in unserem Kundenservice dar. Gerade wenn beide Parteien nicht mehr fähig oder willens sind, sich zu einigen, hilft ein neutraler Blick von außen. Nicht zuletzt um auch die eigene Reputation als ein serviceorientiertes Unternehmen zu sichern, sollte jedes Unternehmen an einer Schlichtung teilnehmen. Schöner Nebeneffekt: Man erhält wichtige Informationen, um die eigene Customer Journey weiter zu verbessern.“
(E-Commerce Plattform)*

8. Wie lässt sich feststellen, ob sich Unternehmen an der Verbraucherschlichtung beteiligen?





Unternehmer, die eine Webseite unterhalten oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden, müssen den Verbraucher/die Verbraucherin informieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen durch eine allgemeine oder eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle oder die Universalschlichtungsstelle des Bundes schlichten zu lassen.

Stellt ein Verbraucher oder eine Verbraucherin einen Schlichtungsantrag, kann sich das betroffene Unternehmen an dem Verbraucherschlichtungsverfahren beteiligen, indem es sich bereit erklärt, sich auf das beantragte Verfahren einzulassen.



*Für viele Unternehmen gehört das Schlichtungsangebot zu einem **guten Kunden- bzw. Beschwerdemanagement.***

Darüber hinaus können Unternehmen Verbraucherschlichtung auch mitgestalten. Sie können sich zum Beispiel in einer bereits bestehenden branchenspezifischen, verbands- oder unternehmensgetragenen Verbraucherschlichtungsstelle engagieren. In Branchen, in denen noch keine solche Verbraucherschlichtungsstelle tätig ist, können sich Unternehmen zusammenschließen und eine Verbraucherschlichtungsstelle gründen.



*9. Wer trägt die
Kosten für die
Verbraucher-
schlichtung?*



Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist Schlichtung im Regelfall kostenlos. Nur bei einem missbräuchlich gestellten Antrag kann von ihnen eine Missbrauchsgebühr von maximal 30 Euro erhoben werden.

Gesetzlich ist geregelt, dass die Verbraucherschlichtungsstelle von dem Unternehmen, das an einem Streitbeilegungsverfahren beteiligt ist, ein angemessenes Entgelt verlangen kann (§ 23 Absatz 2 VSBG).

Für die Universalschlichtungsstelle des Bundes sind die Gebühren in der vom Bundesministerium der Justiz erlassenen Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes (Universalschlichtungsstellenverordnung) geregelt. Das Verfahren ist wie bei allen Verbraucherschlichtungsstellen für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenlos.

Für Unternehmen sind die Gebühren moderat, wie aus der folgenden Tabelle ersichtlich ist (Beträge jeweils in Euro):

Streitwert	Gebühr
bis 100	40
100,01 bis 200	80
200,01 bis 500	150
500,01 bis 2000	300
2.000,01 bis 5.000	400
5.000,01 bis 10.000	500
10.000,01 bis 30.000	650
ab 30.000,01	800

Diese Gebühren ermäßigen sich deutlich, wenn das Unternehmen den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig anerkennt, (z. B. bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro: auf 35 Euro, bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro: auf 50 Euro – s. § 6 Universalschlichtungsstellenverordnung im Anhang mit weiteren Ermäßigungsmöglichkeiten).



Beispiel:

Die Firma Gute Kühlgeräte GmbH hat zu dem Schlichtungsantrag von Frau Ludwig eine Stellungnahme abgegeben und wird an dem Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle teilnehmen. Die Gebühren sind moderat und betragen 40 Euro.



Wichtig

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist Verbraucherschlichtung im Regelfall kostenlos, für die Unternehmen sind die Kosten moderat.



Nachgelesen

§ 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung im Anhang und unter https://www.gesetze-im-internet.de/univschlichtv/_6.html

10. Wirkungen des Verbraucherschlichtungs- verfahrens: Hemmung der Verjährung?



Verbraucherschlichtungsstellen sind staatliche oder staatlich anerkannte Streitbeilegungsstellen.

Gemäß § 204 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe a Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) wird die Verjährung eines Anspruchs gehemmt, wenn wegen des Anspruchs ein Schlichtungsverfahren

bei einer Verbraucherschlichtungsstelle eingeleitet wird. Die Hemmung der Verjährung bewirkt, dass die Frist, in der ein Anspruch verjährt, während des Hemmungszeitraums nicht weiterläuft.



Die Hemmung beginnt grundsätzlich mit Veranlassung der Bekanntgabe des Schlichtungsantrags. Allerdings beginnt die Hemmung der Verjährung schon mit dem Eingang des Schlichtungsantrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle, wenn die Bekanntgabe des Schlichtungsantrags an den Antragsgegner durch die Verbraucherschlichtungsstelle zügig erfolgt. Das heißt: Stellt eine Verbraucherin oder ein Verbraucher einen Schlichtungsantrag bei einer Verbraucherschlichtungsstelle, wird die Verjährung des Anspruchs schon ab dem Antragseingang gehemmt, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag dem Antragsgegner anschließend bekannt gibt.



Wichtig

Die Verjährung eines Anspruchs ist gehemmt, wenn eine Verbraucherschlichtungsstelle angerufen wird, die den Antrag dem Antragsgegner anschließend bekannt gibt.

11. Was ist das Ergebnis einer Verbraucherschlichtung?



Der Schlichtungsvorschlag ist in der Praxis das häufigste Ergebnis des Konfliktbeilegungsverfahrens.



Nachdem die Parteien die erforderlichen Unterlagen und Informationen beigebracht haben und sie Gelegenheit zur Stellungnahme hatten, unterbreitet

die Streitmittlerin oder der Streitmittler den Parteien einen Schlichtungsvorschlag mit Begründung.

Dieser beruht auf der sich aus dem Verfahren ergebenden Sachlage, soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere die Verbraucherschutzgesetze beachten. Beide Parteien erhalten dann Gelegenheit, den Vorschlag innerhalb einer angemessenen Frist anzunehmen. Zugleich werden beide Parteien über die rechtlichen Folgen der Annahme und die Möglichkeit, die Gerichte anzurufen, informiert. Mithin sind beide Parteien frei in der Entscheidung, ob sie den Vorschlag annehmen möchten oder nicht.



Wichtig

Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen sind frei in ihrer Entscheidung, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen möchten. Der Weg zu den Gerichten steht jederzeit offen und wird durch die Verbraucherschlichtung nicht abgeschnitten.



Beispiel:

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes unterbreitet folgenden Schlichtungsvorschlag: Frau Ludwig kann den Kühlschrank behalten, aber den Kaufpreis um 20 % mindern. Damit ist Frau Ludwig einverstanden: Der Kühlschrank funktioniert gut und den seitlichen Lackfehler sieht man nicht, weil der Kühlschrank mit der beschädigten Seite an einer Wand stehen wird, wie sich im Verfahren aus einer Stellungnahme von Frau Ludwig ergab. Auch die Firma Gute Kühlgeräte GmbH ist mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden. Sie spart die Kosten für den Rücktransport und hat eine zufriedene Kundin gewonnen.



12. Welche Informationspflichten müssen Unternehmen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz beachten?

Allgemeine Informationspflicht

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) verpflichtet Unternehmer seit dem 1. Februar 2017, auf ihrer Webseite

und/oder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Verbraucherinnen und Verbraucher

leicht zugänglich, klar und verständlich darauf hinzuweisen, inwieweit sie **bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen** (§ 36 Absatz 1 Nr. 1 VSBG). Die Teilnahme kann auch auf bestimmte Konflikte oder bis zu einer bestimmten Wertgrenze beschränkt werden.

Teilt der Unternehmer auf seiner Webseite oder in seinen AGB mit, die Bereitschaft zu einer Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle könne „im Einzelfall“ erklärt werden, so ist dies nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 21.8.2019 – VIII ZR 265/18) nicht ausreichend klar und verständlich im Sinne des § 36 Absatz 1 Nr. 1 VSBG. Denn es bleibt offen, von welchen Kriterien der Unternehmer seine Entscheidung abhängig macht, sich auf eine Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle einzulassen, und zwingt den Verbraucher daher zu Nachfragen. Der Unternehmer sollte also klar und verständlich mitteilen, wie seine bereits getroffene Entscheidung über seine Teilnahmebereitschaft lautet oder ob er verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

Eine Verpflichtung zur Teilnahme kann sich aus gesetzlichen Vorschriften (z. B. § 111b Absatz 1 Satz 2 Energiewirtschaftsgesetz) oder aus einer Vereinbarung ergeben. Ein Beispiel für eine Vereinbarung ist die Selbstverpflichtung eines Unternehmers in der Satzung des Trägervereins einer Verbraucherschlichtungsstelle, an den Verfahren vor dieser Stelle teilzunehmen.

Ist ein Unternehmer **nicht verpflichtet und auch nicht bereit**, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, muss er ebenfalls auf seiner Webseite und/oder in seinen AGB hierüber informieren. Es wird also transparent, welche Unternehmer zur Teilnahme an Verbraucherschlichtung bereit sind und welche nicht.

Diese Informationspflicht gilt nur dann, wenn es eine Webseite gibt oder AGB verwendet werden. Unternehmer, die weder eine Webseite haben noch AGB verwenden, können Verbraucherinnen und Verbraucher auf andere Weise über ihre Schlichtungsbereitschaft- oder -verpflichtung informieren, sind dazu aber nicht verpflichtet. Unternehmer, die sowohl eine Webseite haben als auch AGB verwenden, müssen den Hinweis sowohl auf ihrer Webseite als auch in ihre AGB aufnehmen.

Ausgenommen von der Informationspflicht sind Unternehmer mit bis zu zehn Beschäftigten. Maßgeblich ist die Zahl der Personen, nicht die Summe ihrer Arbeitskraftanteile. Stichtag ist der 31. Dezember des Vorjahres. Unternehmer, die nicht informieren, müssen also mit Beginn eines jeden Kalenderjahres prüfen, ob sie nach wie vor von ihrer Informationspflicht befreit sind oder aber zur Einstellung der o. g. Information auf ihrer Webseite und/oder in ihren AGB verpflichtet sind.

Unternehmer, die sich zur Teilnahme an Verbraucherschlichtungsverfahren verpflichtet haben oder gesetzlich dazu verpflichtet sind, müssen zudem dann, wenn sie eine Webseite unterhalten

oder AGB verwenden, auf die **zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen** (§ 36 Absatz 1 Nr. 2 VSBG).

Der Hinweis muss die Anschrift und die Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle nennen sowie eine Erklärung des Unternehmers enthalten, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Diese Regelung gilt auch für kleine Unternehmer; es gibt insoweit keine Ausnahme.

Werden die Informationspflichten nicht beachtet, können qualifizierte Einrichtungen, insbesondere Verbraucherschutzverbände, die Einhaltung der Informationspflicht über das Unterlassungsklagengesetz einfordern.



Besondere Informationspflicht nach Entstehen der Streitigkeit

Bei einer Streitigkeit eines Unternehmers mit seinem Kunden aus einem Verbrauchervertrag muss der Unternehmer, wenn es ihm nicht gelingt, sich mit dem Kunden zu einigen, seinen Kunden in Textform über Folgendes unterrichten:

- an welche Verbraucherschlichtungsstelle sich der Kunde wenden kann (§ 37 VSBG). Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Stelle, die für die konkrete Verbraucherstreitigkeit sachlich und örtlich zuständig ist und deren Verfahren dem Unternehmer zur Teilnahme offensteht. Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle sind mitzuteilen.
- ob der Unternehmer zur Teilnahme am Verfahren dieser Stelle bereit oder verpflichtet ist. Die Informationspflicht besteht auch für Unternehmer, die an Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen möchten. Sie müssen klar sagen, dass sie eine Teilnahme an

Verbraucherschlichtungsverfahren ablehnen, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern den Aufwand zu ersparen, der durch die vergebliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle entstehen könnte.

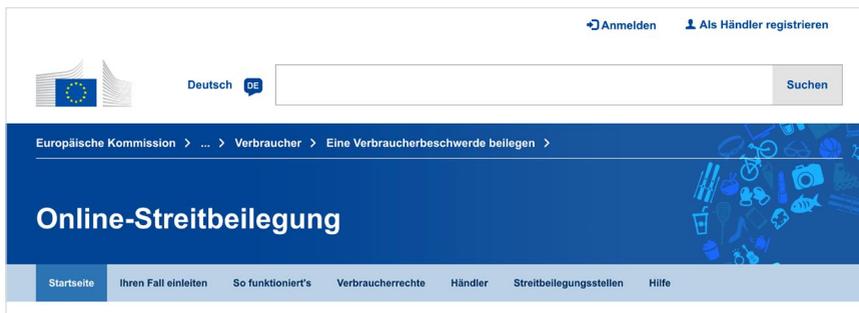
Wird diese Informationspflicht nicht beachtet, können wiederum qualifizierte Einrichtungen, insbesondere Verbraucherschutzverbände, die Einhaltung der Informationspflicht über das Unterlassungsklagengesetz einfordern.

Zusätzliche Informationspflichten bei Online-Verträgen

Für Streitigkeiten aus Verträgen, die Verbraucherinnen und Verbraucher eines EU-Mitgliedstaates¹ mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen über das Internet abgeschlossen haben, hat die Europäische Kommission eine Online-Streitbeilegungsplattform eingerichtet (kurz: OS-Plattform):

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>

1 Erweitert um die EFTA-Staaten Island, Norwegen, Liechtenstein.



OS-Plattform

Die nach Artikel 14 der ODR-Verordnung² in der EU niedergelassenen Online-Händler, die über das Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge abschließen, machen auf ihren Webseiten einen leicht zugänglichen Link auf die OS-Plattform der Europäischen Kommission bekannt.

2 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 18.06.2013, S.1)



13. Welche Hilfe gibt es bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten?

Auch bei Streitigkeiten eines Verbrauchers oder einer Verbraucherin mit Unternehmen aus einem anderen EU-Mitgliedstaat¹ besteht die Möglichkeit der Verbraucherschlichtung.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) vermittelt Verbraucherinnen und Verbraucher an die richtige Verbraucherschlichtungsstelle im Ausland.

Nähere Informationen zur Unterstützung durch das EVZ finden sich unter <https://www.evz.de>.

¹ Erweitert um die EFTA-Staaten Island, Norwegen, Liechtenstein.

Eine Übersicht der anerkannten Schlichtungsstellen in Europa ist hier veröffentlicht:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung

Wurde der Vertrag online geschlossen, können Verbraucherinnen und Verbraucher aus der EU, Norwegen, Island oder Liechtenstein die Plattform für Online-Streitbeilegung der EU-Kommission nutzen, um Kontakt mit Schlichtungsstellen in ganz Europa aufzunehmen oder mit dem Unternehmen im direkten Kontakt eine Lösung zu finden. Die Nutzung der OS-Plattform ist in allen EU-Sprachen, in Isländisch und Norwegisch möglich.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Als nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung berät das EVZ Deutschland auch rund um die OS-Plattform. Die OS-Plattform ist die zentrale Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher, die Streitigkeiten mit einem Online-Händler oder Dienstleister in der EU haben und ein Schlichtungsverfahren anstreben.

Dort findet man zugelassene Schlichtungsstellen in ganz Europa und kann Schlichtungsverfahren durchführen – von der Beschwerde bis hin zur gütlichen Einigung.

<https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/eu-plattform-streitbeilegung.html>

Kontakt:

per Mail an
odr@evz.de

Telefon: (07851) 991 48 60

Telefax: (07851) 991 48 11



Wichtig

*Verbraucherschlichtung funktioniert in Europa auch **grenzüberschreitend**. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland unterstützt in diesen Fällen.*

Verbraucherschlichtungsstellen

(Stand: Januar 2021)

Branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen

Architekten- und Ingenieurleistungen

- › Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen
<https://www.ghv-guetestelle.de/verbraucherschlichtungsstelle>
- › Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen
<https://www.aknds.de/bauherren/schlichtung/verbraucher-schlichtung>

Energie (Energieversorgung mit leitungsgebundenem Gas und Strom)

- › Schlichtungsstelle Energie e.V.
www.schlichtungsstelle-energie.de

Finanzdienstleistungen u. a. Zahlungskonto und Zahlungsleistungen, Kredit, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Sparen, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

- › Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.
(Streitigkeiten mit deutschen Genossenschaftsbanken, die Mitglied im BVR sind und sich dem Verfahren angeschlossen haben.)
<https://www.bvr.de/p.nsf/jump.xsp?main=service&page=Kundenbeschwerdestelle>

› **Ombudsmann der Privaten Banken**

(Zuständig für Banken, die dem Bundesverband deutscher Banken angehören und sich dem Schlichtungsverfahren angeschlossen haben.)

<https://bankenombudsmann.de>

› **Ombudsstelle für Investmentfonds**

(Verbraucherbeschwerden über Fonds und Finanzdienstleistungen nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, wenn die Gesellschaft Mitglied der Ombudsstelle ist.)

<https://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/start>

› **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen**

(Zentrale Anlaufstelle für Beschwerden von Anlegern im Zusammenhang mit ihren Beteiligungen an geschlossenen Investmentvermögen und geschlossenen Fonds)

<https://ombudsstelle.com>

› **Schlichtungsstelle Bausparen**

(Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbraucherinnen und Verbrauchern)

<https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de>

› **Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

(Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist zuständig für Streitigkeiten mit Kreditinstituten und Finanzdienstleistern, an denen Verbraucherinnen und Verbraucher beteiligt sind, sofern keine private, anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.)

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle_node.html

› **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

(Der Zuständigkeitsbereich der behördlichen Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist gesetzlich festgelegt – § 14 Unterlassungsklagengesetz. Sie ist demnach insbesondere zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, Verbraucherdarlehen und sonstigen Finanzierungshilfen, Zahlungsdiensten und Basiskonten. Da sie jedoch nur eine „Auffangfunktion“ hat, ist sie nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt.)

<https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

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

(Dem Schlichtungsverfahren des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands sind insbesondere die Sparkassen des gesamten Bundesgebietes mit Ausnahme der Sparkassen in Baden-Württemberg angeschlossen.)

<https://www.dsgv.de/verband/schlichtungsstelle.html>

- › **Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung**
 (Streitigkeiten aus der Vermittlung oder Beratung zu einem Finanzdienstleistungsgeschäft, einer Kapitalanlage, eines Kredits oder einer Versicherung)
<https://www.schlichtung-finanzberatung.de>
- › **Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg**
 (Dem Schlichtungsverfahren angeschlossen sind alle Sparkassen in Baden-Württemberg sowie die LBS Südwest.)
<http://www.sv-bw.de/schlichtung/index.htm>
- › **Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)**
 (Streitigkeiten mit den in Deutschland niedergelassenen Mitgliedsinstituten des VÖB)
<https://www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann>
- › **VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.**
 (Streitigkeiten über die von den Mitgliedern des VuV angebotenen Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes)
<https://vuv-ombudsstelle.de>

Immobiliendienstleistungen

- › **Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung**
 (Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher oder einer Verbraucherin und einem IVD-Mitgliedsunternehmen sowie Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher oder einer Verbraucherin und einem Unternehmen aus einem Bauträgervertrag, einem Bauvertrag, einem Grundstückskaufvertrag (Wohnzwecke) oder einem Kaufvertrag über Wohneigentum)
<https://www.ombudsmann-immobilien.de>

Pauschalreisen

- › **söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.**
 (Unternehmen, die Mitglied der söp sind.)
<https://soep-online.de>

Postdienste und elektronische Kommunikation

- › **Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur**
https://www.bundesnetzagentur.de/cln_1412/DE/Sachgebiete/Post/Verbraucher/Schlichtung/Schlichtung-node.html
- › **Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur**
<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Verbraucherschlichtung/Verbraucherschlichtung-node.html>

Rechtsberatung

- › **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft**
<https://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de>

Umzugs- und Lagerungsleistungen

- › **Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.**
<http://www.schlichtungsstelle-umzug.de>

Verkehrsdienstleistungen (Flugverkehr, Bahn, Fernbus, ÖPNV, Schiff)

- › **söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.**
(Unternehmen, die Mitglied der söp sind.)
<https://soep-online.de>
- › **Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz**
(Luftverkehrsunternehmen, die nicht der söp angeschlossen sind.)
https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html
- › **Schlichtungsstelle Nahverkehr**
(Öffentlicher Personenverkehr in Nordrhein-Westfalen)
<http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de>

› **SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle**

(Angeschlossene Verkehrsunternehmen, die – bisher vornehmlich in Niedersachsen und Bremen – Nahverkehr betreiben.)

<https://www.nahverkehr-snub.de>

Versicherungen

› **Versicherungsombudsmann e. V.**

<https://www.versicherungsombudsmann.de>

› **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

<https://www.pkv-ombudsmann.de>

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen, Universalschlichtungsstelle

Wenn die branchenspezifischen Schlichtungsstellen nicht zuständig sind:

Beispiele:

Waren für Verbraucherinnen und Verbraucher u. a. *Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder*

Bildung und Erziehung

u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher: Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung

Gesundheit

(ohne Gesundheitsdienstleistungen) u. a. Altenheime und häusliche Pflege

Dienstleistungen im Freizeitbereich

u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Reisen (soweit nicht die söp, s. o.), Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien

- › **Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e.V.**
<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>
- › **Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.**
<https://www.streitbeilegungsstelle.org>

Hilfreiche Links

Bundesministerium der Justiz

https://www.bmj.de/DE/Themen/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung_node.html

Übersicht der Verbraucherschlichtungsstellen:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html

Universalschlichtungsstelle des Bundes

<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>

OS-Plattform der Europäischen Kommission

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>

Bundesamt für Justiz

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Uebersicht_node.html

Text des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

www.gesetze-im-internet.de/vsbg/index.html

Gesetzliche Vorschriften¹

Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039), das durch Artikel 1 des Gesetzes vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) geändert worden ist (auszugsweise)

§ 1

Anwendungsbereich

(1) 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. 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.

1 Für bereichsspezifische Verbraucherschlichtungen gelten zum Teil – zusätzlich – spezielle Regelungen, die dem VSBG vorgehen oder es ergänzen, so etwa für die Schlichtung im Finanzbereich (Finanzschlichtungsstellenverordnung), die Luftverkehrsschlichtung (§§ 57 bis 57d Luftverkehrsgesetz und die Luftverkehrsschlichtungsverordnung) sowie im Energiewirtschaftsgesetz (§§ 111a bis 111c EnWG).

§ 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) 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. Sie darf von ihrem Träger nicht als Verbraucherschlichtungsstelle bezeichnet werden. 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.

...

§ 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) 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.

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. 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) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Verfahrensordnung haben. 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) 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). 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) 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. Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.

(3) 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.

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) Der Streitmittler ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten.

- (2) Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. 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) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.

- (5) 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. § 6 Absatz 3 ist auf Mitglieder des Gremiums, die Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen vertreten, nicht anzuwenden.

...

§ 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) 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. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. 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) 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. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. 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.

...

§ 23 Entgelt

(1) Ist ein Unternehmer an dem Streitbelegungsverfahren 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. 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 Streitbelegungsverfahren bereit ist oder verpflichtet ist, ein angemessenes Entgelt verlangen.

...

§ 29 Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes

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

- (2) 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 Streitbelegungsverfahrens Gebühren zu erheben, beleihen oder
 3. eine geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle beauftragen.

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

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

§ 30

Zuständigkeit und Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes

(1) 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.

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 Streitbelegungsverfahrens 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 Streitbelegungsverfahrens bildet, zum Klageregister einer Musterfeststellungsklage nach § 608 der Zivilprozessordnung angemeldet ist oder während des Streitbelegungsverfahrens wirksam angemeldet wird und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist,
 6. der streitige Anspruch 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) 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. 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. 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) 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. 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 Streitbelegungsverfahrens beantragt hat, kann eine Gebühr nur erhoben werden, wenn der Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist.

...

§ 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 Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
 2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren 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 Streitbelegungsverfahren 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) 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. Der Unternehmer gibt zugleich an, ob er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit ist oder verpflichtet ist. 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.

...

**Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und
der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der
Universalschlichtungsstelle des Bundes (Universalschlichtungsstellen-
verordnung – UnivSchlichtV) vom 16. Dezember 2019 (BGBl. I S. 2817)
(auszugsweise)**

**§ 6
Gebühren**

(1) 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. 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) 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.

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) 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. 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.

Bildnachweise

Titel: Shannon Fagan/gettyimages.de

Seite 2: Steffen Kugler/BPA

Seite 6: Zivica Kerkez/shutterstock.com

Seite 8: shurkin_son/shutterstock.com

Seiten 9/15: Rido/shutterstock.com

Seite 11: CURAphotography/shutterstock.com

Seiten 12/26: Jacob Lund/shutterstock.com

Seite 16: G-Stock Studio/shutterstock.com

Seite 18: stockfour/shutterstock.com

Seite 21: simona pilolla 2/shutterstock.com

Seite 22: Nadino/shutterstock.com

Seiten 24/35: SFIO CRACHO/shutterstock.com

Seite 28: LDprod/shutterstock.com

Seite 31: Just Life/shutterstock.com

Seite 32: Zephyr_p/shutterstock.com

Seite 33: Stockbusters/shutterstock.com

Seite 37: insta_photos/shutterstock.com

Seite 40: Dean Drobot/shutterstock.com

Impressum

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz
Referat Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerdialog
11015 Berlin
www.bmj.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Bearbeitung und Erstellung barrierefreies PDF:

www.hauer-doerfler.de

Bildnachweis:

Siehe Auflistung auf Seite 62

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt a. M.

Stand:

Juli 2023

Publikationsbestellung:

www.bmj.de

Publikationsversand der Bundesregierung:

Postfach 481009
18132 Rostock

Telefon: (030) 18 272 272 1

Fax: (030) 18 10 272 272 1



www.bmj.de

-  facebook.com/bundesjustizministerium
-  twitter.com/bmj_bund
-  youtube.com/BMJustiz
-  instagram/bundesjustizministerium