

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

1. Was bedeutet „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“?
2. Wer ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle?
3. Wer hat die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt?

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

4. Für welche Bereiche ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig und für welche nicht?
5. Wer kann einen Antrag bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einreichen?
6. Gibt es einen Mindest- oder Höchststreitwert?
7. In welcher Sprache kann ein Antrag gestellt werden und in welcher Sprache wird das Verfahren durchgeführt?
8. Ich habe meinen Wohnsitz nicht in der Europäischen Union und nicht in einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums, kann ich mich trotzdem an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wenden?
9. Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, damit das Streitbeilegungsverfahren bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt werden kann?
10. Wird die Allgemeine Streitbeilegungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Das Verfahren

11. Wie läuft ein Streitbeilegungsverfahren ab?
12. Mit welcher durchschnittlichen Verfahrensdauer ist zu rechnen?
13. Wie wird das Verfahren beendet?
14. Kann ich oder der Antragsgegner das Streitbeilegungsverfahren vorzeitig beenden?
15. Kann eine Partei zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren gezwungen werden?
16. Auf welche Regelungen und Erwägungen kann sich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bei der Beilegung der Streitigkeit stützen?
17. Welche Rechtswirkung entfaltet das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens?

Kosten

18. Was kostet das Streitbeilegungsverfahren?

Erreichbarkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

19. Wie trete ich am besten mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kontakt?

Weitere Informationen

20. Wo finde ich die hier angegebenen Informationen zum Herunterladen?
21. Kann ich die hier angegebenen Informationen auch per Post zugesandt bekommen?
22. Welche anderen Verbraucherschlichtungsstellen gibt es sonst noch und wie komme ich auf die Webseite zu der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung?

1. Was bedeutet „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“?

Die Einrichtung ist eine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Es gibt grundsätzlich keine Beschränkung der Tätigkeit auf in einem oder mehreren Bundesländern niedergelassene Unternehmer, bestimmte Vertragstypen oder bestimmte Wirtschaftsbereiche.

2. Wer ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle?

Bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle sind unabhängige, neutrale und weisungsungebundene Streitmittler mit der Ausarbeitung der Schlichtungsvorschläge betraut. In ihrer Arbeit werden sie von Schlichtern und der Geschäftsstelle unterstützt.

3. Wer hat die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt?

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wurde am 01.04.2016 durch das Bundesamt für Justiz anerkannt.

4. Für welche Bereiche ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig und für welche nicht?

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer oder eine Streitigkeit darüber, ob ein solches Vertragsverhältnis überhaupt besteht (sogenannte sachliche Zuständigkeit).

Dabei sind einige Bereiche von der Zuständigkeit nicht erfasst. Dies sind

- Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
- Gesundheitsdienstleistungen
- Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen
- arbeitsvertragliche Streitigkeiten
- Streitigkeiten, für deren Beilegung spezialisierte Schlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bereits anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind oder werden. Diese gibt es für einige Wirtschaftsbereiche, so zum Beispiel im Bereich des Flugverkehrs, des Versicherungswesens, der Telekommunikation, der Energieversorgung oder des Bankwesens. Ob eine spezialisierte Schlichtungsstelle für Ihre Streitigkeit zuständig ist, können Sie zum Beispiel in der [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission](#) oder der vom [Bundesamt für Justiz veröffentlichten Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland](#) entnehmen.

- Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen Unternehmen und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragsteller ist.

Örtlich zuständig ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten, wenn Sie Verbraucher mit Wohnsitz in der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums sind und das Unternehmen seinen Sitz in Deutschland hat.

5. Wer kann einen Antrag bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einreichen?

Antragsberechtigt sind Verbraucher gemäß § 13 BGB mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Europäischen Union sowie den Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (Antragsteller). Der Antragsgegner muss ein Unternehmen gemäß § 14 BGB mit Niederlassung in Deutschland sein.

6. Gibt es einen Mindest- oder Höchststreitwert?

Der Streitwert des Antrags darf nicht unter 10,00 EUR und nicht über 50.000,00 EUR liegen.

7. In welcher Sprache kann ein Antrag gestellt werden und in welcher Sprache wird das Verfahren durchgeführt?

Der Antrag ist auf Deutsch zu stellen. Das Verfahren wird ebenfalls auf Deutsch geführt.

8. Ich habe meinen Wohnsitz nicht in der Europäischen Union und nicht in einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums, kann ich mich trotzdem an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wenden?

Nein, die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist nur zuständig, wenn der Antragsteller seinen Wohnsitz in der Europäischen Union oder einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums hat und der Antragsgegner seine Niederlassung in Deutschland hat.

9. Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, damit das Streitbeilegungsverfahren bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt werden kann?

Nur ein Verbraucher kann einen Antrag einreichen. Der Antragsgegner muss ein Unternehmen sein. Es muss sich um eine Verbraucherstreitigkeit handeln und der Verbraucher muss den streitigen Anspruch bereits dem Antragsgegner gegenüber geltend gemacht haben.

Der Antragsteller muss seinen Wohnsitz in der Europäischen Union oder einem Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums haben, der Antragsgegner muss ein Unternehmen mit Niederlassung in Deutschland sein.

Der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens muss vollständig sein. Das heißt, er muss neben dem Namen und der Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhaltsschilderung enthalten und klar zum Ausdruck bringen, was mit dem Antrag erreicht werden soll. Unvollständige oder ungenaue Anträge können nicht bearbeitet werden.

Bitte beachten Sie Folgendes:

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist sachlich nicht zuständig für Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen, Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen, Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind oder werden. Arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgeschlossen.

Der Streitwert muss zwischen 10,00 EUR und 50.000,00 EUR liegen.

Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen Unternehmen und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragsteller ist, werden nicht zur Schlichtung angenommen.

Daneben gibt es in der [Verfahrensordnung](#) mehrere Gründe, bei welchen ein Streitbeilegungsverfahren nicht durchführbar ist:

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle.
- Der streitige Anspruch wurde nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht.
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig.
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt.
- Die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig.
- Im Grundsatz, wenn ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist.
- Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen.

10. Wird die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein, nur ein Verbraucher kann einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen.

11. Wie läuft ein Streitbeilegungsverfahren ab?

Zunächst übermitteln Sie uns Ihren vollständigen Antrag (inkl. Ihres Namens, der Anschrift der Parteien, einer präzisen Sachverhaltsschilderung und des von Ihnen verfolgten Ziels).

Dokumente, die Ihren Sachverhalt belegen, können Sie uns ebenfalls über dieses Portal, per E-Mail, Fax oder Post zukommen lassen.

Ein zulässiger Antrag wird einem Bearbeiter zugeteilt, welcher den Antragsgegner über den Eingang des Antrags informiert (Bekanntgabe). Eine inhaltliche Prüfung ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht erfolgt. Dabei wird der Unternehmer auch über die voraussichtlichen Kosten informiert, sowie aufgefordert sich zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren zu erklären. Im Falle der Teilnahme des Unternehmers beginnt das eigentliche Verfahren.

Wenn beide Parteien Gelegenheit hatten, sich zum Sachverhalt zu äußern (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte), beginnt der Lauf der 90 Tage-Frist. In der Regel soll vor Ablauf dieser Frist der Schlichtungsvorschlag ergehen, welcher an beide Parteien per E-Mail bekannt gegeben wird.

12. Mit welcher durchschnittlichen Verfahrensdauer ist zu rechnen?

Erwartet wird eine durchschnittliche Verfahrensdauer von acht Wochen. Der Schlichtungsvorschlag soll in der Regel innerhalb von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte den Parteien vorgelegt werden; lediglich in begründeten Ausnahmefällen kann er später vorgelegt werden.

13. Wie wird das Verfahren beendet?

Das Streitbeilegungsverfahren soll mit einem Schlichtungsvorschlag beendet werden, sofern die Parteien sich nicht vorher anderweitig geeinigt haben. Im Übrigen gilt § 9 der Verfahrensordnung. Beide Parteien werden in jedem Fall über den Verfahrensausgang informiert. Dies erfolgt in der Regel per E-Mail.

14. Kann ich oder der Antragsgegner das Streitbeilegungsverfahren vorzeitig beenden?

Sie können Ihren Antrag jederzeit zurücknehmen oder auch der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte auf jeden Fall in Textform (per E-Mail, Fax, Brief oder online über Ihr Konto) mit.

15. Kann eine Partei zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren gezwungen werden?

Nein, die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ist für beide Parteien freiwillig.

16. Auf welche Regelungen und Erwägungen kann sich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bei der Beilegung der Streitigkeit stützen?

Der Schlichtungsvorschlag ist am geltenden Recht auszurichten und hat – soweit vorhanden – die einschlägige Rechtsprechung zu berücksichtigen. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften sind zu beachten. In den Schlichtungsvorschlag können auch

Billigkeitserwägungen eingestellt werden. In der Begründung wird auf die Erwägungen, welche dem Schlichtungsvorschlag zugrunde gelegt sind, hingewiesen.

17. Welche Rechtswirkung entfaltet das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens?

Den Parteien steht es frei, den Schlichtungsvorschlag des Streitmittlers anzunehmen oder nicht. Die Schlichtungsstelle kann keine Einhaltung der vereinbarten Lösung erzwingen, die Parteien haben für einen vollstreckbaren Titel selbst zu sorgen. Der Rechtsweg steht beiden Parteien in jedem Stadium des Verfahrens offen.

18. Was kostet das Streitbeilegungsverfahren?

Für Verbraucher ist das Verfahren, von einer Missbrauchsgebühr abgesehen, kostenlos. Es gilt die zum Zeitpunkt des Eingangs der Antragsstellung geltende Kostenordnung, welche gesondert erlassen wird. Auslagen werden nicht erstattet. Sofern sich eine Partei in dem Verfahren vertreten lässt, trägt sie die Kosten ihres Vertreters selbst.

Näheres entnehmen Sie bitte der [Kostenordnung](#).

19. Wie trete ich am besten mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kontakt?

Indem Sie das Online-Formular zur Einreichung eines Antrags nutzen, erreicht Ihr Antrag uns auf dem schnellsten Weg. Daneben können Sie uns auch eine E-Mail, ein Fax oder ein Schreiben per Post senden. Bitte beachten Sie, dass wir Anträge sowie Nachfragen zu Streitbeilegungsverfahren nicht per Telefon und auch nicht nach persönlicher Vorsprache bearbeiten. Das Streitbeilegungsverfahren ist ein schriftliches Verfahren. Ortstermine werden nicht durchgeführt.

20. Wo finde ich die hier angegebenen Informationen zum Herunterladen?

Unter der Rubrik „Informationen nach dem VSBG“, Unterkategorie „[Downloads](#)“ finden Sie die Informationen als pdf zum Herunterladen.