



Ihre Allgemeine
Verbraucher-
Schlichtungsstelle
–
unabhängig und neutral

Handreichung für Verträge gemäß
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
(WBVG)
für Unternehmer

Stand 16.03.2017





Wer sind wir?

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e.V. wurde zum 1. April 2016 im Zuge der Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten eingerichtet und hat ihren Sitz in Kehl. Unser Ziel ist es, branchenübergreifend Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu lösen. Wir möchten mit diesem auf Freiwilligkeit beruhenden Verfahren einen Beitrag zum einfachen und schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer leisten.

Was ist neu ?

Bislang war es nur in einzelnen Branchen möglich, den Weg der Schlichtung einzuschlagen.

Mit der neuen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gibt es nun einen Ansprechpartner für alle Branchen.

Was ist Schlichtung?

Schlichtung bietet Ihnen als Unternehmer einen einfachen und kostengünstigen Weg, Streitigkeiten mit Ihren Kunden zu klären ohne den Gang vor Gericht antreten zu müssen. Dabei helfen unsere unabhängigen Streitmittler als neutrale Vermittler zwischen beiden Parteien.

Warum nicht zum Gericht?

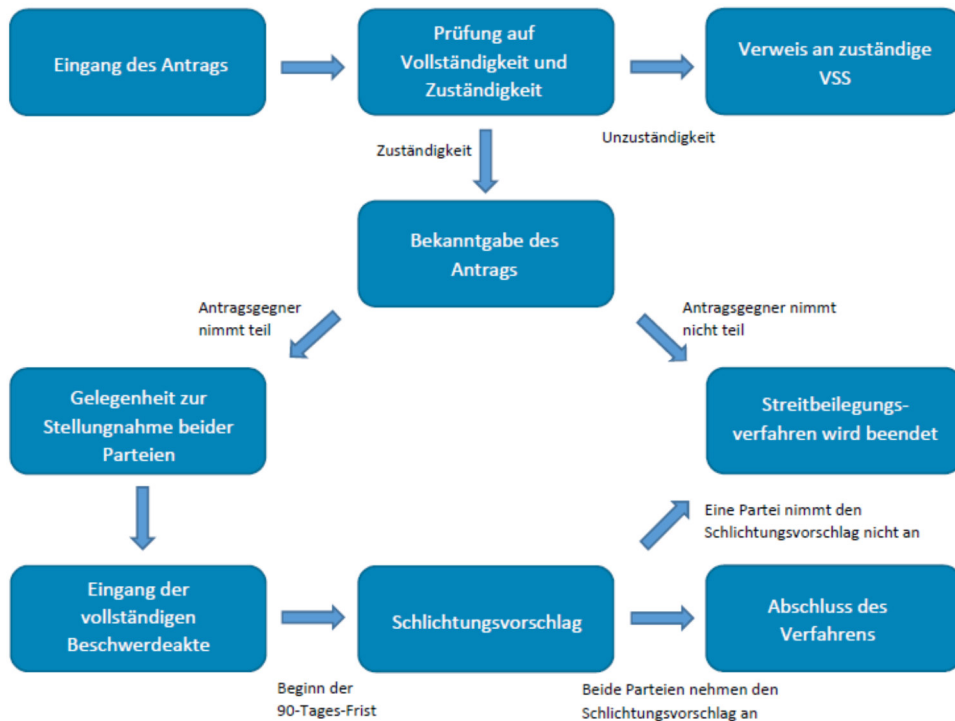
Schlichtungsverfahren bieten die Möglichkeit, Streitigkeiten ohne einen Gerichtsprozess und somit deutlich kostengünstiger beizulegen.

Voraussetzungen für ein Streitbelegungsverfahren

- Antragssteller muss in der EU bzw. EWR wohnhaft sein
- Antragsgegner muss ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland sein
- Es muss sich um eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer handeln
- Der Streitwert muss zwischen 10,00 € und 50.000,00 € liegen
- Der Antragsteller muss den Anspruch bereits gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht haben.



Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens



Hinweise zum Verfahrensablauf

Zunächst übermittelt der Antragsteller seinen vollständigen Antrag (inkl. einer präzisen Sachverhaltsschilderung und des verfolgten Ziels). Damit wir den Antrag bearbeiten können ist eine möglichst präzise und kompakte Angabe des Sachverhalts und das konkrete Ziel des Antrags (mit Beträgen) unerlässlich, sowie eine Referenznummer (beispielsweise Kundennummer, Vertragsnummer oder Buchungsnummer). Die Angaben werden grundsätzlich unverändert an das Unternehmen weitergeleitet. Dokumente, die den Sachverhalt belegen, können uns über unser Onlineportal, per Mail, Fax oder Post gesandt werden.

Ein zulässiger Antrag wird einem Bearbeiter zugeteilt, welcher das Unternehmen über den Eingang und Inhalt des Antrags informiert (Bekanntgabe). Eine inhaltliche Prüfung ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht erfolgt. Nach einer ersten Prüfung wird der Unternehmer erneut angeschrieben und über die voraussichtlichen Kosten informiert, sowie aufgefordert, sich zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren zu erklären.

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

Vereinzelt kann es passieren, dass das E-Mail-Programm unsere E-Mail als Spam einstuft. Sollten Sie über einen längeren Zeitraum nichts mehr von uns hören schauen Sie bitte in Ihren Spam-Ordner oder melden Sie sich wieder bei uns.



Welche neuen Hinweispflichten müssen Pflege- und Betreuungseinrichtungen beachten?

In Verträgen nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (§ 6 Abs. 3 Ziffer 4 verweist auf § 36 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) muss darauf hingewiesen werden, inwieweit seitens des Unternehmens Bereitschaft oder eine Verpflichtung besteht, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Welche Verbraucherschlichtungsstellen für Streitigkeiten nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz gibt es?

Derzeit gibt es keine auf diesen Bereich spezialisierte Verbraucherschlichtungsstelle in Deutschland. Die vom Bundesamt für Justiz anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen sind auf der Seite www.bundesjustizamt.de zu finden.

Zuständig ist daher die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle mit Sitz in Kehl. Online finden Sie uns unter www.verbraucher-schlichter.de.

Für welche Streitigkeiten ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig?

Bearbeitet werden können:

Streitigkeiten zu sämtlichen Inhalten aus Verträgen nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz, z. B. Entgelterhöhungen, Kündigung, Informationspflichten oder auch die vom Vertrag erfassten Pflege- oder Betreuungsleistungen.

Was die Allgemeine Schlichtungsstelle nicht bearbeiten kann / darf:

Strafrechtliche Sachverhalte wie Beleidigungen, Körperverletzungen, Diebstahl. Öffentlich-rechtliche Sachverhalte wie Zuordnung zu Pflegegraden.

Ist das Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle kostenpflichtig?

Für Unternehmer ist das Verfahren kostenpflichtig. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Streitwert. Die Kostenordnung finden Sie online unter der Rubrik „[Das Streitbeilegungsverfahren](#)“. Die Kosten betragen zwischen 50 und 600 EUR.



Gibt es Besonderheiten beim Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle?

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle führt keine Ortstermine durch, es handelt sich um ein schriftliches Verfahren. Ebenso erhebt die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle keinen Beweis, Gutachten werden im Verfahren nicht beauftragt.

Wie kann ein Bewohner einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle stellen?

Der Bewohner oder ggf. sein Vertreter können das Formular auf der Internetseite www.verbraucher-schlichter.de ausfüllen. Die Verbraucherschlichtungsstelle sendet jedoch auch gerne ein Formular und Informationen per Post zu.

Eine telefonische Antragsstellung ist nicht möglich.

Kann die Pflegeeinrichtung die Streitigkeit auch selbst mit dem Kunden lösen?

Verfahrensvoraussetzung bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass der Bewohner bereits selbst den Anspruch gegenüber der Pflegeeinrichtung geltend gemacht haben muss. Die Pflegeeinrichtung hat daher zunächst die Möglichkeit die Streitigkeit mit dem Bewohner direkt zu lösen.

Bedeutet Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, dass die Schlichtungsstelle die Interessen der Verbraucher, also hier der Bewohner vertritt?

Nein, die Schlichtungsstelle steht neutral zwischen beiden Parteien. Sofern ein Antrag nicht begründet ist, wird dies auch festgestellt.

An wen kann ich mich bei Fragen zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle wenden?

Für weiterführende Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Sie können sich dazu gerne einfach per Mail unter mail@verbraucher-schlichter.de an uns wenden oder nehmen Sie telefonisch unter der 07851/79 57 940 Kontakt mit uns auf.



Mit welcher durchschnittlichen Verfahrensdauer ist zu rechnen?

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.

Wie wird das Verfahren beendet?

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

Kann das Streitbeilegungsverfahren vorzeitig beendet werden?

Der Antragsteller kann seinen Antrag jederzeit zurücknehmen oder auch der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprechen. Dies muss in Textform (per E-Mail, Fax, Brief) erfolgen.

Kann eine Partei zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren gezwungen werden?

Nein, die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren kann nicht erzwungen werden. Sie als Unternehmer müssen allerdings angeben, ob Sie bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (Informationspflichten gemäß § 6 Abs. 3 Nr. 4 WBG i.V.m. §§ 36, 37 VSBG). VSBG ist die Abkürzung für Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Dieses Gesetz regelt die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern durch anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen.

Erklärt Sie sich zur Teilnahme am Verfahren bereit, sind Sie hieran auch gebunden. Davon abgesehen steht es Ihnen natürlich immer frei, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder nicht. Im Hinblick auf die Informationspflichten können Sie als Unternehmer jedoch präzisieren, inwieweit sie bereit oder verpflichtet sind, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.



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.

Welche Rechtswirkung entfaltet das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens?

Den Parteien steht es frei, den Schlichtungsvorschlag des Streitmittlers anzunehmen oder nicht. Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag an, so entsteht eine vertragliche Bindung, die auch grundsätzlich von den Parteien eingeklagt werden kann. Die Schlichtungsstelle selbst kann keine Einhaltung der vereinbarten Lösung erzwingen. Im Übrigen steht der Rechtsweg beiden Parteien in jedem Stadium des Verfahrens offen.

Wann kann die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nicht tätig werden?

Von Gesetzes wegen gibt es auch einige Gründe, bei denen ein Streitbeilegungsverfahren bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nicht möglich ist. Die vollständige Übersicht können Sie der Verfahrensordnung auf unserer Webseite entnehmen. Hier nur eine Übersicht der wichtigsten Punkte:

- Die Streitigkeit fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.
- Es gibt bzw. gab bereits einen Gerichtsprozess dazu.
- Der Streitwert unterschreitet 10,00 € oder überschreitet 50.000,00 €.
- Der Anspruch wurde nicht im Vorfeld dem Unternehmer gegenüber geltend gemacht.

Was wir nicht machen

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann keine Anträge von Unternehmern entgegen nehmen. Antragssteller kann nur der Verbraucher sein. Das Verfahren ist schriftlich. Ortstermine werden daher nicht durchgeführt.



Zuständigkeit im Gesundheitsbereich über das WVBG hinaus

Welcher Dienst?	Ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig?	Wer hilft sonst noch?
Pflegeheime u. andere Wohnformen mit Pflege und Betreuungsleistungen	Ja, wenn die Streitigkeit aus einem WVBG-Vertrag herrührt und der entsprechende Sachverhalt vertraglich vereinbart wurde.	Anwalt, Gerichtsverfahren
Ambulante Pflegedienste	Ja, wenn es sich nicht um eine Gesundheitsdienstleistung handelt und eine vertragliche Vereinbarung vorliegt	Anwalt, Gerichtsverfahren
Apotheken	Grundsätzlich nein, Ausnahme es werden <u>keine</u> Medikamente gekauft	Apothekerkammern vermitteln zwischen Kunden und Apotheken
Ärzte	Nein	Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen bei den Ärztekammern Patientenberatungsstellen, Gutachter und Schlichtungsstellen bei den Zahnärztekammern
Krankenhäuser	Nein	
Gesetzliche Krankenkassen; Pflegeversicherung	Nein	Bundesversicherungsamt; Unabhängige Patientenberatung
Private Kranken- und Pflegeversicherung	Nein	Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung



Beispielfall

Wenn Streitigkeiten auch nach einem Gespräch mit der Einrichtungsleitung fortbestehen, können sich die Betroffenen an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wenden:

Herr S. aus Böblingen kann sich mit der Einrichtungsleitung Ihres Hauses nicht über die Höhe bzw. Bestandteile der monatlichen Abrechnungen einigen. Er kann daher bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen.

Weitere Beispiele

- Gebühren für Wäschekennzeichnung und / oder Bargeldverwaltung
- Übernahme von Schönheitsreparaturen
- mehrmonatige Kündigungsfristen
- Gebühren für Medikamentenbesorgung
- Einzugs pauschalen
- die kostenpflichtige Begleitung zum Arzt

Wird die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

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

Wo finde ich die hier angegebenen Informationen zum Herunterladen?

Auf der Seite www.verbraucher-schlichter.de, unter der Rubrik „Informationen nach dem VSBG“, Unterkategorie „[Downloads](#)“ finden Sie alle Informationen als PDF zum Herunterladen.

Um die Lesbarkeit zu vereinfachen, wird auf die zusätzliche Formulierung der weiblichen Form verzichtet. Die ausschließliche Verwendung der männlichen Form ist deshalb in dieser Broschüre als geschlechtsunabhängig zu verstehen.



Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Vorteile für die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren insbesondere für Unternehmen

- **Kostenpunkt:** das Schlichtungsverfahren ist vergleichsweise günstig und die Kosten sind im Voraus kalkulierbar.
- **Vertraulichkeit:** das Verfahren findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt.
- **Flexibilität:** das Verfahren kann jederzeit abgebrochen und der Rechtsweg beschritten werden.
- **Der Streitmittler:** neutral und unabhängig, fachkundig und erfahren - ein Vorteil nicht nur für Unternehmen ohne eigene Rechtsabteilung.
- **Sonderweg Schlichtung:** Die Streitmittler sind keine Entscheidungsinstanz wie die Gerichte. Beim Schlichtungsvorschlag können nicht nur die juristischen Sachverhalte, sondern auch die äußeren Umstände berücksichtigt werden und dadurch individuelle Lösungen gefunden werden.
- **Aushängeschild und Abhebung:** die Teilnahme an Schlichtungsverfahren hat eine positive Außenwirkung, die Kundenbeziehung wird nachhaltig gestärkt.
- **Möglichkeit zu dauerhaften Befriedung der beiden Parteien**
- **Schnelligkeit & Kompetenz** – in der Regel werden die Anträge innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen und die Schlichtungsvorschläge durch ein qualifiziertes Team von Juristen mit langjähriger Berufserfahrung erarbeitet

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein

Telefon 07851 / 79 57 940

Fax 07851 / 79 57 941

