

Gesammelte Informationen über die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Erreichbarkeit | 2 |
| Träger der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle | 3 |
| Verfahrensordnung | 4 |
| Häufig gestellte Fragen (FAQ)..... | 12 |
| Streitmittler..... | 18 |
| Kostenordnung..... | 19 |
| Weiterführende Links | 21 |

Stand 8. März 2018

Erreichbarkeit

Ihren Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens reichen Sie am einfachsten über unser Online-Portal ein. Über den Button „Antrag einreichen“ auf der Webseite gelangen Sie zum Antragsformular.

Sie können uns auch per E-Mail an mail@verbraucher-schlichter.de erreichen. Sollte Ihre E-Mail ein konkretes Streitbeilegungsverfahren betreffen, geben Sie unbedingt das Aktenzeichen Ihres Antrags im Betreff der Nachricht an.

Telefon: 07851 / 795 79 40

Wir sind für Sie montags bis donnerstags von 10 bis 12 Uhr und von 14 bis 16 Uhr sowie freitags von 9 bis 12 Uhr erreichbar, außer an den in Baden-Württemberg geltenden gesetzlichen Feiertagen.

Es ist keine telefonische Antragsstellung möglich und wir führen keine Rechtsberatung durch.

Fax: 07851 / 795 79 41

2

Postalisch und persönlich (zu den oben genannten Öffnungs-/Geschäftszeiten) erreichen Sie uns unter folgender Adresse:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle
des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein

Träger der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

Träger der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ist das Zentrum für Schlichtung e.V. Der Verein wurde am 24. März 2016 unter dem Aktenzeichen VR 701506 beim Amtsgericht Freiburg bekannt gemacht.

Vorstand gemäß § 26 BGB des Zentrums für Schlichtung ist Felix Braun.

Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

gültig ab 01.04.2016

§ 1 Zuständigkeit

1.1 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.

1.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle ist sachlich nicht zuständig für

- a. Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
- b. Streitigkeiten aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen,
- c. Streitigkeiten aus Verträgen über Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
- d. arbeitsvertragliche Streitigkeiten,
- e. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden,
- f. Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragsteller ist.

1.3 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), wenn Antragsgegner ein Unternehmen gemäß § 14 BGB mit Niederlassung in Deutschland ist.

§ 2 Ablehnungsgründe

2.1 Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

- a. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
- b. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,

- c. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
 - 1. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 - 2. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 - 3. 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,
- d. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat,
- e. die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
- f. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
- g. der Streitwert einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR unterschreitet oder 50.000,00 EUR überschreitet, oder
- h. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil
 - 1. die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
 - 2. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

2.2 Dem Antragssteller wird die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mitgeteilt; wenn der Antragsgegner bereits kontaktiert wurde, erfolgt die Mitteilung auch an diesen. Die Verbraucherschlichtungsstelle soll die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags übermitteln.

2.3 Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in § 2.1 genannten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Der Ablehnungsgrund nach § 2.1.b greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. Die Ablehnung durch die Verbraucherschlichtungsstelle erfolgt in Textform unter Angabe der Gründe an die Parteien.

2.4 Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind,

und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt. Antragsteller und Antragsgegner werden hierüber in Textform informiert. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort. Das Verfahren kann vor Ablauf dieser Frist fortgesetzt werden, wenn der Antragsgegner vorher in die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einwilligt.

§ 3 Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle, Streitmittler

3.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Streitmittlern besetzt, welche als Einzelstreitmittler entscheiden. Die Verbraucherschlichtungsstelle verfügt ferner über eine Geschäftsstelle. Diese unterstützt die Streitmittler bei ihrer Tätigkeit. Die Streitmittler regeln für das Kalenderjahr die Geschäftsverteilung einschließlich einer Vertretungsregelung.

3.2 Die Streitmittler sind neutral, unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Sie sind für eine unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich. Die Streitmittler verfügen über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten, die für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich sind; sie besitzen die Fähigkeit zum Richteramt oder sind zertifizierter Mediator.

3.3 Die Streitmittler werden für eine Dauer von drei Jahren durch den Vorstand des Vereins „Zentrum für Schlichtung“ bestellt. Vor einer Bestellung der Streitmittler ist der Beirat zu hören (mit Ausnahme der Bestellung der ersten beiden Streitmittler). Nach Ablauf seiner Amtszeit bleibt der Streitmittler bis zur Bestellung des Nachfolgers im Amt. Wiederbestellung ist zulässig.

3.4 Ein Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen, der Streitmittler nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt. Die Abberufung erfolgt durch den Vorstand mit Zustimmung des Verwaltungsrates nach Anhörung des Beirates.

3.5 Die Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Mitarbeiter der Verbraucherschlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist.

3.6 Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Vorstand des Vereins „Zentrum für Schlichtung“, unverzüglich offenzulegen. 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. Andernfalls wird sein Vertreter in diesem Verfahren tätig. Wird ein Streitmittler von einer der Parteien wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet sein Vertreter über diese Ablehnung.

§ 4 Verfahrensgrundsätze

4.1 Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

4.2 Vor Einschaltung der Verbraucherschlichtungsstelle hat der Antragsteller bereits den streitigen Anspruch gegenüber dem Antragsgegner geltend zu machen. Dies ist in geeigneter Weise im Antrag nachzuweisen.

4.3 Parteien des Streitbelegungsverfahrens sind Antragsteller und Antragsgegner. Jede Partei kann sich im Streitbelegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

4.4 Es gilt der Beibringungsgrundsatz durch die Parteien.

4.5 Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt keinen Beweis.

4.6 Die Kommunikation zwischen der Verbraucherschlichtungsstelle und den Parteien soll grundsätzlich in Textform erfolgen.

4.7. Den Parteien steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den Gerichten offen.

4.8 Ergänzend gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

§ 5 Antragstellung

5.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle wird auf Antrag des Verbrauchers tätig. Der Antrag auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens muss in Textform (§ 126b Bürgerliches Gesetzbuch) erfolgen.

5.2. Der Antragsteller hat neben Name und Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhaltsschilderung anzugeben und klar zum Ausdruck zu bringen, was sein Begehrt ist. Dokumente, die den Sachverhalt belegen, können in Textform beigebracht werden. Es

sollen entweder das Online-Formular direkt auf der Website der Verbraucherschlichtungsstelle oder ein von der Verbraucherschlichtungsstelle bereitgestelltes Formular verwendet werden.

§ 6 Vorverfahren

6.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle übersendet an den Antragsgegner:

- a. den Antrag des Antragsstellers gemäß § 5 und
- b. die Aufforderung, zu erklären, ob er an einem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen werde.

Dies gilt nicht, wenn der Antrag offensichtlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fällt oder unzulässig ist, weil er offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist. § 2.2 bleibt unberührt.

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

- a. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
- b. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen;
- c. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
- d. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können;
- e. dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen;
- f. dass nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 Buchstabe a) Bürgerliches Gesetzbuch die Verjährung schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt wird, wenn dieser demnächst bekannt gegeben wird (s. § 12);
- g. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 9;
- h. über die Kosten des Verfahrens und
- i. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

6.3 Von der wiederholten Unterrichtung über die Informationen nach § 6.2 gegenüber einem Unternehmer, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

6.4 Die Verbraucherschlichtungsstelle stellt dem Antragsgegner, sobald dieser seine Bereitschaft erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, das Entgelt nach §§ 2.2, 2.3 der Kostenordnung in Rechnung und fordert ihn auf, den Betrag binnen vier Wochen zu zahlen.

6.5 Leistet der Antragsgegner auf die Aufforderung nach § 6.4 keine Zahlung, so setzt die Verbraucherschlichtungsstelle ihm eine Nachfrist von zwei Wochen. Erfolgt auch innerhalb der Nachfrist keine Zahlung, so gilt dies als Erklärung des Antragsgegners, das Streitbeilegungsverfahren nicht fortsetzen zu wollen. Der Antragsgegner ist mit der Nachfristsetzung auf die Folge nach § 6.5 Satz 2 hinzuweisen.

§ 7 Hauptverfahren

7.1 Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

7.2 Den weiteren Gang des Verfahrens bestimmt die Verbraucherschlichtungsstelle nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Die Verbraucherschlichtungsstelle wirkt dabei so bald wie möglich auf eine gütliche Einigung der Parteien hin. Erzielen die Parteien eine solche, so übermittelt der Streitmittler den Parteien den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit.

§ 8 Schlichtungsvorschlag

8.1 Kommt eine gütliche Einigung der Parteien nicht zustande, unterbreitet der Streitmittler den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag). Der Schlichtungsvorschlag beruht 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.

8.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

8.3 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.

8.4 Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch die Parteien übermittelt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen.

8.5 Nimmt eine oder nehmen beide Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht an, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens aus. Diese gilt als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO.

§ 9 Beendigung des Verfahrens

Das Streitbeilegungsverfahren endet

1. wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht,
2. wenn der Streitmittler es beendet, nachdem der Antragsgegner erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes; entsprechendes gilt, wenn der Antragsgegner sich nach Aufforderung der Verbraucherschlichtungsstelle binnen angemessener Frist nicht dazu erklärt, ob er an dem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen werde,
3. wenn der Streitmittler die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens nach § 2.3 ablehnt, wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird,
4. mit Übermittlung des Inhalts der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit nach § 7.2,
5. mit Übermittlung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens nach § 8.4 oder
6. mit Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 8.5.

§ 10 Verfahrensdauer

10.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 7.1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

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

10.3 Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

§ 11 Kosten

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

§ 12 Verjährung

Die Verjährung wird nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt durch die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags im Sinne von § 5, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird.

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

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 zu-

ständig 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 Streitbelegungsverfahren 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 Antragssteller 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 Streitbelegungsverfahrens 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 Sie mit dem Antrag erreichen wollen. 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 Streitbelegungsverfahren 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.

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein

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 Verbraucherstelle 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.

Streitmittler

Zum Streitmittler der Allgemeinen Schlichtungsstelle bestellt sind:

Frau Andrea Klinder, Rechtsassessorin, wurde vom Vorstand mit Zustimmung des Verwaltungsrats am 31.03.2016 für drei Jahre als Streitmittlerin bestellt und wird vertreten durch den Streitmittler Stefan Weiser (siehe unten).

Frau Klinder besitzt die Befähigung zum Richteramt (Zweite Juristische Staatsprüfung 2009). Im November 2016 nahm sie am Grundlagenseminar „Verbraucher-Schlichtung: Überblick und Praxis“ der Europa-Universität Viadrina teil. Das Vertiefungsseminar absolvierte sie im Oktober 2017.

Nach ihrer Zweiten Juristischen Staatsprüfung in Nordrhein-Westfalen war sie von Mai 2009 bis März 2016 als Schlichterin bei einer von der EU-Kommission notifizierten Schlichtungsstelle (Online-Schlichter) tätig.

Herr Stefan Weiser, Rechtsassessor, wurde ebenfalls vom Vorstand mit Zustimmung des Verwaltungsrats am 31.03.2016 für drei Jahre als Streitmittler bestellt. Er wird durch die Streitmittlerin Andrea Klinder (siehe oben) vertreten.

Herr Weiser besitzt die Befähigung zum Richteramt (Zweite Juristische Staatsprüfung 2013). Im November 2016 nahm er am Grundlagenseminar „Verbraucher-Schlichtung: Überblick und Praxis“ der Europa-Universität Viadrina teil. Das Vertiefungsseminar absolvierte er im Oktober 2017.

Nach seiner Zweiten Juristischen Staatsprüfung in Baden-Württemberg war er von Mai 2014 bis März 2016 als Schlichter bei einer von der EU-Kommission notifizierten Schlichtungsstelle (Online-Schlichter) tätig.

Kostenordnung

für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e.V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

Gültig ab dem 01.04.2016

§ 1 Geltungsbereich

Die Kostenordnung regelt die zu zahlenden Entgelte für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e.V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle entsprechend der Satzung und der Verfahrensordnung.

§ 2 Kostentragung

2.1 Von dem Unternehmer erhebt die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. ein Entgelt*.

2.2 Es beträgt:

- 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
- 75 Euro bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro,
- 150 Euro bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro,
- 300 Euro bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro,
- 380 Euro bei Streitwerten von 2.000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro,
- 600 Euro bei Streitwerten von über 5.000 Euro.

2.3 Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, so ermäßigt sich das Entgelt bei Streitwerten von über 200 Euro auf 75 Euro, bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro auf 50 Euro und bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro auf 40 Euro.

2.4 Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle kann ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn die Erhebung des nach §§ 2.2, 2.3 bestimmten Entgelts nach den besonderen Umständen des Einzelfalls unbillig erscheint. Die Erhebung des Entgelts erscheint insbesondere dann unbillig, wenn die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 2.1 lit.c) der Verfahrensordnung ablehnt, nachdem der Unternehmer sich in der Sache geäußert hat.

2.5 Von dem Verbraucher kann ein Entgelt nur erhoben werden, wenn der Antrag des

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein

Verbraucher unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist; in diesem Fall beträgt das Entgelt 30 Euro.

§ 3 Entstehen der Zahlungsverpflichtung

3.1 Die Pflicht zur Zahlung des Entgeltes für den Unternehmer entsteht, sobald sich der Unternehmer nach der Aufforderung nach § 6.1 der Verfahrensordnung dazu bereit erklärt, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Die Zahlungspflicht entfällt nicht dadurch, dass der Unternehmer das Verfahren später nicht fortsetzen will.

3.2 Die Pflicht zur Zahlung des Entgeltes nach § 2.5 der Kostenordnung entsteht für den Verbraucher mit der Feststellung der Missbräuchlichkeit des Antrags durch die Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

*Rechnungstellung erfolgt ohne Nachweis der Umsatzsteuer nach § 19 UStG

Weiterführende Links

Webseite der Europäischen Kommission mit der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Link auf die Webseite zu der Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

(oder: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>)

Link auf die Webseite der Nationalen Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung:

<https://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/kontaktstelle-fuer-online-streitbeilegung/>

Link zur Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland des Bundesamts für Justiz:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html?nn=7709020

Link zum Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz):

<http://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/index.html>