

## Pressemitteilung

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

24.07.2018

### Vom anderen lernen:

## Grenzüberschreitender Austausch bei Schlichter-Treffen in Luxemburg

**Kehl** – Die „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstellen Luxemburgs, Österreichs und Deutschlands kamen am 23. und 24. Juli nunmehr zum vierten Mal zusammen, um sich über die gewonnenen Erkenntnisse ihrer praktischen Arbeit auszutauschen. Erstmals waren auch die belgischen Kollegen vertreten. Allen Stellen ist gemein, dass sie immer dann zuständig sind, wenn es keine speziellere Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Zusammen sorgen sie für ein flächendeckendes Netz. Jede Verbraucherin und jeder Verbraucher der EU hat damit die Möglichkeit, einen Schlichtungsantrag zu stellen, falls ein Problem mit einem Unternehmen im jeweiligen Mitgliedstaat entstanden ist, das die Parteien selbst nicht lösen können.

Ein niedrighschwelliges Schlichtungsangebot zeigt gerade bei Streitigkeiten über Ländergrenzen hinweg seinen unmittelbaren Nutzen. Sei es der Abschluss eines Mietvertrags über ein Auto am Flughafen im EU-Ausland oder der Wocheneinkauf im Nachbarland – nach jedem Vertragsabschluss kann es zu Streitigkeiten kommen. Auch wenn das Recht des eigenen Staates noch annähernd bekannt ist, das Recht des Vertragspartners in dem anderen Mitgliedstaat der EU ist es wahrscheinlich schon nicht mehr. Der Gang vor ein möglicherweise ausländisches Gericht kann weit, beschwerlich und von ungewissem Ausgang erscheinen – dagegen ist Schlichtung eine unkomplizierte Möglichkeit, das Problem objektiv von neutralen und qualifizierten Juristinnen und Juristen prüfen und lösen zu lassen.

Bei den Diskussionen in Luxemburg ging es von der stetigen Verbesserung der Verfahren über aktuelle Rechtsentwicklungen bis hin zu Auslegungsfragen des europäischen Gesetzesrahmens. Durch die ständige Zusammenarbeit der einzelnen Verbraucherschlichtungsstellen entstehen über diese Treffen hinaus wertvolle Synergien.

„Das Wissen der Kolleginnen und Kollegen aus den anderen Ländern hilft sehr dabei, das eigene Verfahren einem Blick von außen zu unterziehen und permanent zu verbessern“, resümiert Felix Braun, Vorstand des Zentrums für Schlichtung. Dabei habe er wertvolle Anregungen mitgenommen, wie man das Verfahren noch mehr in den Fokus der Unternehmen rücken könne. Verbraucherschlichtungsstellen sind neutral und damit sowohl für Unternehmen als auch für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Chance bei verfahrenen Situationen. Dies gilt sowohl für grenzüberschreitende Verfahren wie auch für solche, in denen die Parteien aus einem Staat kommen.

## Kontaktdaten:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle  
Zentrum für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8 - 77694 Kehl  
[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)  
[mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Teilgenommen an dem Treffen in Luxemburg haben  
der belgische [Service de Médiation pour le Consommateur](#),  
der luxemburgische [Service national du Médiateur de la consommation](#),  
die österreichische [Schlichtung für Verbrauchergeschäfte](#) und  
die deutsche [Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V.](#)

Eine Liste aller in der EU bzw. im EWR tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf der [Internetseite des Europäischen Kommission](#).

Hintergrund: Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 (ADR-Richtlinie)

Seit fünf Jahren ist die Richtlinie in Kraft und seitdem setzen die Mitgliedstaaten die Anforderungen in ihr innerstaatliches Recht um. In Deutschland gibt es dafür seit 2016 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, welches den Rahmen für eine effektive Schlichtung hierzulande sicherstellt.

In Artikel 16 der Richtlinie wird großen Wert darauf gelegt, dass die Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich regelmäßig über bewährte Verfahren zur Beilegung von grenzübergreifenden und inländischen Streitigkeiten austauschen.

## Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

Tel.: 07851 7957925

E-Mail: [presse@verbraucher-schlichter.de](mailto:presse@verbraucher-schlichter.de)

Weitere Informationen, sowie Pressefotos, unter

<https://www.verbraucher-schlichter.de/presse/pressekontakt>