

Beispielhafte Sachverhalte

Es handelt sich um den Verlauf tatsächlich gestellter Schlichtungsanträge, allerdings werden aus Gründen der Vertraulichkeit keine echten Produkt- und Personennamen oder Unternehmensbezeichnungen verwendet.

Der Ton macht die Musik

Herr C. und seine Frau bestellten bei der D. GmbH einen gebrauchten Oberklasse-SUV (Kaufpreis 65.000 €). Als Sonderausstattung wurde in der Bestellung ein „Laut & Klangvoll Sound System mit 3D-Klang“ aufgeführt. Erst bei Übergabe des Fahrzeugs fiel den Parteien auf, dass ein günstigeres „Lohse Soundsystem mit 3D-Klang“ eingebaut war. Familie C. nahm das Fahrzeug dennoch mit und die D. GmbH bot ihnen nach der Reklamation als Ausgleich eine Zahlung in Höhe von 1.500 € an. Frau und Herr C. lehnten ab, schlugen jedoch vor, dass die D. GmbH die fehlende Anlage in das Fahrzeug einbauen könne. Die D. GmbH teilte daraufhin mit, dass eine Nachrüstung des Systems auf ihre Kosten nicht in Frage komme.

Vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle stritten die Parteien daher um die Höhe der Wertminderung, die die D. GmbH möglicherweise zu zahlen hätte. Familie C. forderte nun 3.000 €, die D. GmbH lehnte eine Zahlung in dieser jedoch Höhe ab und bot weiterhin die bereits vorgeschlagenen 1.500 € an.

Im Schlichtungsvorschlag wurde geprüft, ob ein Wertverlust für Familie C. vorlag und wie sich dieser berechne. Dazu wurden die (hypothetischen) Fahrzeugmodelle ausgehend von den jeweiligen Neupreisen mit der jeweiligen Ausstattung gegenübergestellt und ein Minderungsbetrag in Höhe von 2.200 € berechnet. Unter Kenntnis des ausführlich dargelegten Rechenweges nahmen beide Parteien den Vorschlag an.

Der geplatzte Kragen

Herr A. liebt ausgefallene Herrenhemden und bestellte eines mit floralen Mustern in Frau B.s „Hippe Hemden“-Onlineshop. Als Verbraucher steht ihm bei Online-Verträgen ein Widerrufsrecht zu, von dem er nach der Lieferung Gebrauch machte. Als Frau B. die zurückgesandte Ware wieder in Empfang nahm, stellte sie fest, dass die Naht am Schulterbereich gelockert war und das Hemd an der Brusttasche Spuren eines Kugelschreibers aufzeigte. Unter diesen Umständen war sie nicht bereit, das Geld zurückzuerstatten, wie es Herr B. jedoch forderte. Er habe nichts davon beim Anprobieren beabsichtigt und wäre zwar bereit die Reinigungskosten zu übernehmen, allerdings möchte er den Warenwert von 49,95 € wiederhaben. Dies lehnt wiederum die Unternehmerin ab. Somit reichte Herr A. einen Schlichtungsantrag bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ein.

Nach dem Austausch der gegenseitigen Positionen wurde im Schlichtungsverfahren geprüft, ob die Ware an Wert verloren hatte und ob der Kunde diesen zu tragen habe. Der Vorschlag der Streitmittler hält fest, dass der Kunde, um festzustellen, ob das Hemd passe oder nicht, keinen Kugelschreiber in der Hemdtasche benötige. Zwar ließen sich die Spuren entfernen, jedoch nicht die Überdehnung der Naht, was dazu geführt habe, dass die Ware nicht mehr als neuwertig verkauft werden könne. Wiederum wurde im Schlichtungsvorschlag auch berücksichtigt, dass es sich dennoch nicht um einen totalen Wertverlust handelte. Ein möglicher Restwert würde jedoch durch die notwendigen Reinigungskosten auf einen Betrag von 0,00 € sinken. Frau B. müsse den Kaufpreis somit nicht erstatten, Herr A. könne dafür aber das Hemd zurückerhalten.

Holprige (Tele-)Kommunikation

Im Rahmen ihrer Vorbereitungen für einen mehrwöchigen Auslandsaufenthalt in Kanada bestellte sich Frau E. eine SIM-Karte für Mobiltelefonie bei Verkäufer F. im Wert von 29,99 €. Die SIM-Karte sollte nach der Aktivierung für vier Wochen freigeschaltet sein. Am Flughafen des Ziellandes angekommen, legte Frau E. die Karte in ihr Mobiltelefon und stellte fest, dass weder Telefonate noch Datenverbindungen möglich waren. Auch die vom Verkäufer F. übersandten Hinweise zur Abhilfe brachten keinen Erfolg. Aus diesem Grund kaufte sie vor Ort eine SIM-Karte eines anderen Anbieters, sandte die ursprüngliche SIM-Karte an Herrn F. zurück und informierte ihn, dass sie die Rückerstattung des bezahlten Betrages verlange. Der Verkäufer F. prüfte die SIM-Karte und konnte keinen Fehler feststellen. Zudem sei die SIM-Karte entgegen der Angaben von Frau E. aktiviert worden, weshalb Herr F. die Erstattung ablehnte.

Im Schlichtungsverfahren konnte durch fehlenden Vortrag von Beweisen seitens der Parteien der Sachverhalt nicht lückenlos aufgeklärt werden. Im Sinne einer schnellen und unkomplizierten Vorgehensweise erklärte die Schlichtungsstelle im Vorschlag somit die Rechtslage und wer die Beweislast, beziehungsweise das Prozesskostenrisiko im Falle eines Gerichtsverfahrens zu tragen hätte. Auf den gleichen rechtlichen Wissensstand gebracht, konnten Frau E. und Herr F. schließlich zu einer Einigung finden. Beide waren nicht willens, den Streit vor Gericht weiter auszutragen und akzeptierten daher, jeweils einen Teilbetrag der Kosten zu übernehmen.