

Verbraucherschlichtung

Neues Recht zur Schlichtung von Streitigkeiten bei Verbraucherverträgen ab 1. April 2016

Am 1. April 2016 ist das Umsetzungsgesetz zur Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (BGBl. 2016, S. 254) im Wesentlichen in Kraft getreten. Es trifft insbesondere Regelungen zum Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung sowie zur Anerkennung der durchführenden Verbraucherschlichtungsstellen. Im Folgenden werden die für Verbraucherinnen und Verbraucher wichtigsten Informationen zusammengefasst.

Schlichtung - was ist das?

Schlichtung ist als Verfahren nicht neu. Den streitenden Parteien wird mit Hilfe eines neutralen Schlichters zu einer Einigung in ihrem Konflikt verholfen. Dies geschieht (nach Sichtung aller wichtigen Unterlagen) in der Regel durch einen Schlichtungsvorschlag des Streitmittlers, aber eine Einigung der Parteien ist auch ohne einen solchen Vorschlag möglich. Beide Seiten treffen dann die Entscheidung, ob sie dem Ergebnis der Schlichtung zustimmen wollen. Hier gibt es keinen Zwang – eine Partei oder beide Parteien können das Ergebnis auch ablehnen und die Streitfrage im Anschluss gerichtlich klären lassen.

In der Wahl der Methode der Konfliktlösung ist die Schlichtungsstelle übrigens grundsätzlich frei. Das Gesetz sieht neben dem eben beschriebenen Fall des Schlichtungsverfahrens auch die Möglichkeit vor, dass die Parteien im Rahmen einer Mediation mit Hilfe eines neutralen Dritten selbst zu einer von beiden Seiten akzeptierten Lösung finden.

Warum Schlichtung?

Nicht jede Streitfrage ist notwendig vor Gericht zu klären. Eine Schlichtung ist in der Regel

- einfach (erforderlich sind eine Antragstellung und die Übermittlung von Belegen),
- schnell (vorgesehene Verfahrensdauer maximal 90 Tage) und
- kostengünstig (i.d.R. kostenfrei für Verbraucherinnen und Verbraucher).

Gleichzeitig wird der Rechtsweg, also eine gerichtliche Klärung der Streitfrage, nicht ausgeschlossen.

Besonders wichtig aus Verbrauchersicht ist die mit der Antragstellung auf Schlichtung einhergehende **Verjährungshemmung**. Das heißt, dass die Ansprüche des Verbrauchers während der Durchführung des Schlichtungsverfahrens nicht verjähren (konkret, dass der Lauf der Verjährungsfrist sogar unterbrochen wird). Sie

können deshalb auch nach dem Schlichtungsverfahren noch gerichtlich geltend gemacht werden.

In welchen Fällen kann geschlichtet werden?

Geschlichtet werden können Streitigkeiten zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Unternehmen (sogenannter Verbrauchervertrag), wenn beide Seiten einen (Wohn-) Sitz in der EU haben. Die Streitigkeit kann sich dabei u.a. auf den Kauf von Waren, auf Finanzdienstleistungen, auf allgemeine Dienstleistungen (z.B. Hausbau) oder auf Verträge der elektronischen Kommunikation (z.B. Mobiltelefondienste, Internetdienste) beziehen.

Ausgeschlossen sind dagegen Streitigkeiten über Arbeitsverträge, aber auch Streitigkeiten über spezielle Dienstleistungen (u.a. Gesundheitsdienstleistungen oder Dienstleistungen in der Weiter- und Hochschulbildung).

Tipp: Für Streitigkeiten über **Online-Käufe im In- und Ausland** gibt es einen speziellen Weg. Die EU-Kommission hat als Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Unternehmen eine zentrale Plattform im Internet eingerichtet. Online-Händler in der EU sind gesetzlich verpflichtet, diese auf ihrer Internetseite zu verlinken. Das Beschwerdeformular zum Anstoß des Verfahrens kann dort online ausgefüllt werden. Über die Plattform wird die Streitigkeit dann nach Auswahl einer Schlichtungsstelle zur Beilegung weitergeleitet.

Was muss ich tun, wenn ich Schlichtung in Anspruch nehmen möchte?

Das ist ganz einfach: Zunächst muss der Anspruch bereits gegenüber dem Unternehmen geltend gemacht worden sein (ein Schlichtungsverfahren soll nur dann angestrengt werden, wenn das Unternehmen die Anspruchsregulierung tatsächlich abgelehnt hat).

Ein Antragsformular zum Ausfüllen befindet sich in der Regel unmittelbar auf der Internetseite der Schlichtungsstelle. Dort werden persönliche Daten und Angaben zum Streitfall abgefragt. Die Antragstellung kann aber auch per Email oder per Post erfolgen.

Eine persönliche Anwesenheit der Parteien ist bei der Schlichtung übrigens grundsätzlich nicht vorgesehen (kann aber im Einzelfall stattfinden, wenn beide Parteien zustimmen).

Tipp: Weitere Informationen zum Verfahren und dessen Ablauf finden Sie auf der Internetseite Ihrer Schlichtungsstelle.

Kann eine Schlichtung auch ausgeschlossen sein?

Ausgeschlossen sein kann eine Schlichtung zum Beispiel, wenn die betroffenen Ansprüche bereits verjährt oder offensichtlich unberechtigt sind. Dies ist dann der Fall, wenn bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen Erfolglosigkeit in der Sache von einem Gericht zurückgewiesen wurde. Auch eine laufende oder abgeschlossene gerichtliche Befassung kann ein Ausschlussgrund sein. In diesen Fällen lehnt die zuständige

Schlichtungsstelle nach Prüfung die Schlichtung ab.

Kostet eine Schlichtung etwas?

Im Regelfall trägt die Unternehmerseite die Kosten der Schlichtung. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist das Verfahren dagegen grundsätzlich kostenlos. Eine Ausnahme gibt es bei missbräuchlicher Antragstellung (Antragstellung trotz offensichtlicher Hinderungsgründe), hier kann für Verbraucherinnen und Verbraucher ein Entgelt von bis zu 30 Euro fällig werden.

Müssen beide Seiten an der Schlichtung teilnehmen?

Zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren wird keine Seite gezwungen. Ausnahmen gelten lediglich in einzelnen Branchen, in denen die Teilnahme an einer Schlichtung für Unternehmen verpflichtend ist (z.B. im Energiesektor). Im Allgemeinen besteht aber auch für Unternehmen keine Teilnahmepflicht an einem Schlichtungsverfahren, ein Unternehmen kann eine beantragte Schlichtung also auch ablehnen.

Ab dem 1. Februar 2017 sind Unternehmen allerdings verpflichtet, auf ihren Webseiten darüber zu informieren, ob sie grundsätzlich zu einer Teilnahme an Verbraucherschlichtung bereit sind. Bis dahin lohnt sich eine Nachfrage direkt beim Unternehmen.

Wie finde ich die richtige Schlichtungsstelle?

Verbraucherschlichtungsstellen können ihren Zuständigkeitsbereich selbst bestimmen. Es gibt

deshalb Branchen, in denen es speziell zuständige Schlichtungsstellen gibt (u.a. Luftverkehr, Öffentlicher Nahverkehr, Versicherungen, Finanz- und Energiesektor). Alle anderen Streitigkeiten, die keiner dieser branchenbezogenen Schlichtungsstellen unterfallen, werden daneben von sogenannten Allgemeinen Schlichtungsstellen bearbeitet. Aber auch diese Schlichtungsstellen können ihren Zuständigkeitsbereich räumlich einschränken. Eine Auffangfunktion erfüllt die bundesweit tätige Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl (zunächst bis zum 31. Dezember 2019).

<https://www.verbraucher-schlichter.de/herzlich-willkommen-bei-der-allgemeinen-verbraucherschlichtungsstelle-%e2%80%93-ihre-schlichtungsstelle-fuer-verbraucherstreitigkeiten>

Tipp: Das Bundesamt für Justiz führt eine Liste aller anerkannten Schlichtungsstellen und hilft, insbesondere bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten, bei der Ermittlung der zuständigen Schlichtungsstelle.

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/uebersicht_node.html

Verfahrensende und -ergebnis

Mit der Übermittlung des Schlichtungsergebnisses durch die Schlichtungsstelle endet das Schlichtungsverfahren.

Wenn es nicht zu einer Einigung kommt, weil eine oder beide Parteien das Schlichtungsergebnis ablehnen, ergeht eine Mitteilung über die nicht erfolgte Einigung. Wenn beide Parteien dem Schlichtungsergebnis jedoch innerhalb der

gesetzten Frist zustimmen, hat die geschlossene Einigung die Wirkung eines Vertrages zwischen beiden Seiten (eine unmittelbare Vollstreckung wie aus einem Urteil kann auf Grundlage des Schlichtungsergebnisses jedoch nicht erfolgen).

Impressum

Herausgeber

Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Amt für Verbraucherschutz
Billstr. 80, 20539 Hamburg
<http://www.hamburg.de/bgv>

Bezug

Diesen Informationsleitfaden können Sie im Internet unter www.hamburg.de/kundenschutz/veroeffentlichungen kostenlos herunterladen.

Stand

Mai 2016

Hinweis zur Verteilung

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern zum Zwecke der Wahlwerbung oder in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.