

# Über die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

## **1. Welche gesetzlichen Grundlagen hat die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung?**

Die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung hat ihren Ursprung in dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Dieses geht zurück auf eine Verordnung der Europäischen Union. Mit dieser Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung) wurde eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten geschaffen, die sich aus dem grenzüberschreitenden Online-Verkauf von Waren oder der Bereitstellung von Dienstleistungen innerhalb der gesamten Union ergeben.

Den aktuellen Text des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (kurz: VSBG) finden Sie im Internet unter <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>

## **2. Wer ist die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.?**

Die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. ist eine anerkannte allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), anerkannt durch das Bundesamt für Justiz.

## **3. Wer vermittelt?**

Die Verbraucherschlichtungsstelle führt ein Verzeichnis qualifizierter Streitmittler, die dann als Vermittler eingesetzt werden.

Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten in der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erforderlich sind. Der Streitmittler muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder zertifizierter Mediator sein.

Der Streitmittler lässt sich bei seiner Tätigkeit allein von den erkennbaren Interessen der Parteien und der geltenden Rechtslage leiten. Er ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sowie zur Unparteilichkeit und Neutralität verpflichtet. Er ist nicht befugt, eine der Parteien in der Angelegenheit, die Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens ist, auf andere Weise zu vertreten oder zu beraten. Dies gilt entsprechend nach Abschluss oder für den Fall der Erfolglosigkeit des Streitbeilegungsverfahrens. Er ist außerdem nicht berechtigt, den Streitfall oder Teile davon rechtlich bindend zu entscheiden.

## Zum Antrag und Verfahrensablauf

### **4. Wie lange beträgt die durchschnittliche Verfahrensdauer?**

Die erwartete, durchschnittliche Verfahrensdauer beträgt 90 Tage.

### **5. Wofür sind wir zuständig (sachliche Zuständigkeit)?**

Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers oder Unternehmers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch.

#### **Wir sind sachlich nicht zuständig für**

- Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
- Streitigkeiten aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen,
- Streitigkeiten aus Verträgen über Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
- arbeitsvertragliche Streitigkeiten,
- Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

### **6. In welchem Land muss der Unternehmer niedergelassen sein bzw. der Verbraucher seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben?**

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist nicht auf in einem Land niedergelassene Unternehmer beschränkt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist auch zuständig für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, oder für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

### **7. Wer kann einen Antrag stellen?**

Antragsberechtigt sind Verbraucher gemäß § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Unternehmer gemäß § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

## **8. Was sind die Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens und was ist bei der Antragstellung zu beachten?**

Das Streitbelegungsverfahren wird auf Antrag des Verbrauchers oder Unternehmers eingeleitet. Der Antrag wird regelmäßig schriftlich über die Webseite [www.streitbelegungsstelle.org](http://www.streitbelegungsstelle.org) gestellt. Alternativ kann der Antrag auch postalisch, per Fax, per E-Mail sowie mündlich oder telefonisch zur Niederschrift an die Verbraucherschlichtungsstelle gestellt werden. Die Anschrift lautet „Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V., Hohe Straße 11, 04107 Leipzig“.

Für den Fall, dass Verjährungsfristen gehemmt werden (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB) sollen, hat der Antrag auf Durchführung des Streitbelegungsverfahrens schriftlich zu erfolgen. In diesem Fall wird die Verjährung schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird.

### **Der Antrag hat folgende Angaben zu enthalten:**

1. Hinsichtlich sämtlicher Parteien die Vor- und Zunamen sowie die ladungsfähigen Anschriften. Sofern bekannt ist bei juristischen Personen die Rechtsform und der gesetzliche Vertreter anzugeben. Weiter sollen im Antrag sofern bekannt Angaben zu Telefon- und Telefaxnummern sowie E-Mail-Adressen gemacht werden.
2. Eine kurze Zusammenfassung des Gegenstands der Streitigkeit sowie Zielstellung und – sofern bereits erfolgt – die Zustimmung der nicht antragstellenden Partei zur Durchführung des Streitbelegungsverfahrens.

### **Bitte beachten Sie:**

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, siehe oben).

## **9. Wann lehnen wir das Verfahren ab?**

**Außerdem gibt es noch einige Gründe, bei denen wir das Verfahren ablehnen, wenn**

- die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
- der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
- 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,
  - eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat,
  - die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
  - 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,
  - 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.

### **10. In welcher Form läuft das Verfahren ab?**

Das Verfahren wird schriftlich in Textform durchgeführt. Außerdem kann der Streitmittler mit den Parteien die Streitigkeit auch mündlich, telefonisch oder mittels einer Video-Online-Plattform erörtern, sofern die Parteien dem zustimmen. Ein Anspruch auf eine bestimmte Kommunikationsform besteht nicht. In manchen Fällen bietet sich auch eine Kombination verschiedener Verfahrensformen an.

### **11. In welcher Verfahrenssprache läuft das Verfahren ab?**

Die Verfahrenssprache ist Deutsch oder Englisch. Der Streitmittler kann mit den Parteien durch Individualabrede auch nicht in der Verfahrensordnung vorgesehene Verfahrenssprache vereinbaren.

### **12. Was kostet das Verfahren?**

Das Verfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Die Kosten trägt der Unternehmer. Diese sind in der Kostenordnung geregelt (als Download).

### **13. Welche Rechtswirkung haben die Ergebnisse des Streitbeilegungsverfahrens? Inwieweit ist es verbindlich?**

Kommt eine gütliche Einigung nicht zustande, so unterbreitet der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag).

Den Parteien steht es frei, diesen Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder nicht. Die Schlichtungsstelle kann keine verbindliche Entscheidung treffen. Sofern eine Einigung erzielt wird, ist diese verbindlich wie ein Vertrag. Die Vereinbarung ist jedoch nicht vollstreckbar. Wünschen die Parteien dies, haben Sie selbst für einen vollstreckbaren Titel zu sorgen.

### **14. Wie wird das Verfahren beendet?**

Das Verfahren ist freiwillig. Es kann auf Wunsch einer Partei oder beider Parteien jederzeit ohne Grund beendet werden. Im Erfolgsfall wird das Verfahren durch eine Einigung beendet. Einzelheiten entnehmen Sie bitte § 8 unserer Verfahrensordnung.

### **15. Auf welche Regelungen und Erwägungen stützt sich die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Beilegung der Streitigkeit?**

Das Streitbeilegungsverfahren richtet sich am geltenden Recht aus. Im Falle der Mediation sind auch die Interessen der Parteien angemessen zu berücksichtigen.

Zwingende Verbraucherschutzvorschriften sind in jedem Fall zu beachten. Im Falle eines Schlichtungsvorschlags wird die Streitbeilegungsstelle die ihrem Vorschlag zugrunde gelegten Erwägungen mitteilen.

### **16. Wo finde ich sonst noch Angaben zum Ablauf des Verfahrens?**

Angaben zum Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens im Überblick finden Sie >hier. Den Ablauf im Detail entnehmen Sie bitte unserer >Verfahrensordnung.

### **17. Kann ich zur Teilnahme am Verfahren gezwungen werden?**

Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Das heißt, Sie können das Verfahren ablehnen bzw. jederzeit ohne Angaben von Gründen abbrechen.

## Sonstige Informationen

### **18. Warum ist die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmern so wichtig?**

Die Europäische Union begründet Ihre Initiative zur Förderung der alternativen Streitbeilegung damit, dass diese eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern darstellt.

Letztendlich soll damit der Verbraucher aber auch der Unternehmer die Möglichkeit erhalten, Auseinandersetzungen gütlich zu lösen.

### **19. Was können Sie als Unternehmen tun, um außergerichtlich Streitigkeiten beizulegen?**

1. Informieren Sie die Verbraucher auf ihrer Webseite (im Impressum) und in ihren AGB von der Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und weisen Sie sie auf die Streitbelegungsstelle hin.
2. Beantragen Sie ein außergerichtliches Streitbelegungsverfahren bei geeigneten Fällen bei der Streitbelegungsstelle.
3. Nehmen Sie als Unternehmen an außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren teil.

### **20. Welche Vorteile bietet die außergerichtliche Streitbeilegung?**

Die außergerichtliche Streitbeilegung bietet zahlreiche Vorteile.

Verbraucher erhalten eine kostenfreie Möglichkeit, ihren Streit mit einem Unternehmer beizulegen. In der Regel dauert das Verfahren nicht länger als 90 Tage. Auch wenn eine Erfolgsgarantie nicht gegeben werden kann, so führen doch viele Verfahren zu einer zufriedenstellenden Lösung. Der Rechtsweg steht dem Verbraucher bis zum Abschluss des Verfahrens offen.

Unternehmer wiederum erhalten eine kostengünstige Möglichkeit, eine Auseinandersetzung außergerichtlich, unkompliziert beizulegen.

Das Verfahren ist in jedem Fall vertraulich.