



Tätigkeitsbericht 2018

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

vom 31.01.19

gemäß § 34 Abs. 1 VSBG in Verbindung mit § 4 VSInfoV

Einleitung

Die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. ist am 4.9.18 vom Bundesamt der Justiz als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle staatlich anerkannt worden. In den ersten 4 Monaten hat die Streitbeilegungsstelle sich in einer Einarbeitungsphase befunden. Die Streitbeilegungsstelle hat Räumlichkeiten bezogen, PR-Maßnahmen durchgeführt und erste Anträge und Fälle entgegengenommen und bearbeitet.

I. Statistik Anträge und Verfahren

2018 sind 33 Anträge bei der Streitbeilegungsstelle eingegangen. 14 Anträge wurden 2018 bearbeitet und abgeschlossen. Den Anträgen lagen Arbeitsverträge, Kaufverträge, Werkverträge, Reiseverträge, Dienstleistungsverträge zu Grunde.

Die Anträge blieben, wegen fehlender Zuständigkeit und weil keine Reaktion und keine Zustimmung des Antragsgegners vorlagen, ergebnislos.



II. Problemstellungen, die häufig auftraten

Die Antragsgegner nahmen regelmäßig nicht am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren teil, insbesondere weil sie keine Kenntnis von dem außergerichtliche Streitbelegungsverfahren hatten.

III. Empfehlungen zur Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten

Um Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen, müssen Unternehmen von der Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung nach der ODR-VO der EU und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) informiert werden und die außergerichtliche Streitbeilegung in das Konfliktmanagementsystem des Unternehmens integrieren.

IV. Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Bundes- und Landesministerien, Kammern und Verbraucherzentralen weisen auf die Möglichkeiten der ODR/ADR-Verfahren nur unzureichend hin. Durch Informationskampagnen, Informationsveranstaltungen, Informationsmaterial kann dieses Informationsdefizit behoben werden.

V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Am 19.11.18 trafen sich im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin die deutschen Verbraucherschlichtungsstellen zur Präsentation und Diskussion des Verbraucherschlichtungsberichts 2018. Dabei gab es einen regen Gedankenaustausch mit anderen Schlichtungsstellen.



Die Streitbelegungsstelle hat mit zahlreichen Alternativen Streitbelegungsstellen in der Europäischen Union, im Europäischen Wirtschaftsraum und in Deutschland Kontakt aufgenommen.

Mit der anderen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. wird eine enge Kooperation angestrebt, da sich beide Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen gut ergänzen.

Kontakt/Impressum

Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

Hohe Straße 11

04107 Leipzig

Fon: +49-341-56 11 63 70

Fax: +49-341-56 11 63 71

E-Mail: kontakt@streitbelegungsstelle.org

[Web: www.streitbelegungsstelle.org](http://www.streitbelegungsstelle.org)