

# Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

## Verfahrensordnung

in der Fassung vom 12.07.2018

### Präambel

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

Die Verbraucherschlichtungsstelle arbeitet als Schlichtungs- und Mediationsstelle. Die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle regelt den Ablauf und die Durchführung der Streitbeilegungsverfahren.

Das Ziel dieser Verfahren ist es, zu einer einvernehmlichen und interessengerechten Konfliktlösung zu gelangen. Es handelt sich nicht um ein förmliches Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren.

### § 1 Aufgaben und Anwendungsbereich

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Durchführung von Streitbeilegungsverfahren sowie für die Auswahl der Streitmittler verantwortlich. Die Verbraucherschlichtungsstelle koordiniert und organisiert die Streitbeilegungsverfahren und stellt sicher, dass die von ihr eingesetzten Streitmittler die Vorgaben dieser Verfahrensordnung erfüllen. Sie unterhält eine dauerhaft eingerichtete Geschäftsstelle. Die Streitmittler werden in einer Liste der Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 6 geführt.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist sachlich nicht zuständig für
  - a) Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
  - b) Streitigkeiten aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen,
  - c) Streitigkeiten aus Verträgen über Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
  - d) arbeitsrechtliche Streitigkeiten,
  - e) Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.
- (3) Antragsberechtigt sind Verbraucher gemäß § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches oder Unternehmer gemäß § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

### § 2 Ablehnungsgründe

- (1) Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn
  - a) die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
  - b) der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
  - c) 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,
  - d) eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat,
  - e) die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
  - f) 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,
  - g) 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.
- (2) Dem Antragsteller wird die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mitgeteilt; wenn der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, erfolgt die Mitteilung auch an diesen. Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags.
- (3) Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in § 2 Absatz 1 genannten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Der Ablehnungsgrund nach § 2 Absatz 1 b) greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. § 2 Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden.
- (4) Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; § 2 Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

### § 3 Grundsätze des Verfahrens

- (1) Wird das Streitbeilegungsverfahren in Form der Mediation durchgeführt, wirkt der Streitmittler auf eine von den Parteien selbst verantwortete, einvernehmliche und interessengerechte Konfliktlösung hin. Dabei ist der Streitmittler allen Parteien gleichermaßen verpflichtet. Er fördert die Kommunikation der Parteien und gewährleistet, dass die Parteien in angemessener und fairer Weise in die Mediation eingebunden sind.
- (2) Wird das Streitbeilegungsverfahren in Form einer Schlichtung durchgeführt, unterbreitet der Streitmittler den Konfliktparteien nach Abschluss des Streitbeilegungsverfahrens einen qualifizierten Einigungsvorschlag. Dieser ist nur verbindlich, sofern ihn die Parteien anerkennen.

- (3) Der Streitmittler lässt sich bei seiner Tätigkeit allein von den erkennbaren Interessen der Parteien und der geltenden Rechtslage leiten.
- (4) Die Verbraucherschlichtungsstelle, die von ihr eingesetzten Streitmittler sowie die in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschriften nichts anderes geregelt ist. Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. Ungeachtet anderer gesetzlicher Regelungen über die Verschwiegenheitspflicht gilt sie nicht, soweit
  1. die Offenlegung des Inhalts der im Streitbeilegungsverfahren erzielten Vereinbarung zur Umsetzung oder Vollstreckung dieser Vereinbarung erforderlich ist,
  2. die Offenlegung aus vorrangigen Gründen der öffentlichen Ordnung (ordre public) geboten ist, insbesondere um eine Gefährdung des Wohles eines Kindes oder eine schwerwiegende Beeinträchtigung der physischen oder psychischen Integrität einer Person abzuwenden, oder
  3. es sich um Tatsachen handelt, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.
- (5) Die Verbraucherschlichtungsstelle und der Streitmittler haben die Parteien über den Umfang ihrer Verschwiegenheitspflicht zu informieren.
- (6) Die Verfahrenssprache ist deutsch oder englisch. Der Streitmittler kann mit den Parteien durch Individualabrede auch eine nicht in der Verfahrensordnung vorgesehene Verfahrenssprache vereinbaren.

#### **§ 4 Beantragung des Streitbeilegungsverfahrens**

- (1) Das Streitbeilegungsverfahren wird auf Antrag des Verbrauchers oder Unternehmers eingeleitet. Der Antrag kann über die Webseite [www.streitbeilegungsstelle.org](http://www.streitbeilegungsstelle.org) oder alternativ in Textform (postalisch, per Fax, per E-Mail) sowie mündlich oder telefonisch zur Niederschrift an die Verbraucherschlichtungsstelle gestellt werden.
- (2) Für den Fall, dass Verjährungsfristen gehemmt werden (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB) sollen, wird die Verjährung schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird.
- (3) Der Antrag hat folgende Angaben zu enthalten:
  - a) 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.
  - b) Eine kurze Zusammenfassung des Gegenstands der Streitigkeit sowie Zielstellung und – sofern bereits erfolgt – die Zustimmung der nicht antragstellenden Partei zur Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens.

## § 5 Einleitung und Vorbereitung des Streitbelegungsverfahrens

- (1) Nach Antragstellung benennt die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle einen nach § 6 gelisteten Streitmittler.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes unterrichten:
  1. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
  2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbelegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen,
  3. dass das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
  4. dass sich die Parteien im Streitbelegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
  5. dass die Parteien im Streitbelegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
  6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbelegungsverfahrens nach § 8,
  7. über die Kosten des Verfahrens und
  8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Personen.
- (3) Im Fall der Mediation vergewissert sich der Streitmittler darüber hinaus, dass die Parteien die Grundsätze und den Ablauf des Mediationsverfahrens verstanden haben und freiwillig an der Mediation teilnehmen.
- (4) Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

## § 6 Streitmittler

- (1) Die Bestellung als Streitmittler erfolgt durch einstimmigen Beschluss des Vorstands der Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V. Die Verbraucherschlichtungsstelle führt ein Verzeichnis qualifizierter Streitmittler. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens einer Person zu besetzen, die mit der außergerichtlichen Streitbelegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Ist nur ein Streitmittler bestellt, wird ein Vertreter benannt. Für den Vertreter gelten die gleichen Anforderungen wie für den Streitmittler.
- (2) 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.
- (3) Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
2. für ein mit einem Unternehmer nach § 6 Absatz 3 Nr. 1 verbundenes Unternehmen,
3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach § 6 Absatz 3 Nr. 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Die Tätigkeit als Streitmittler für einen Verband nach § 6 Absatz 3 Nr. 3 oder 4 steht einer erneuten Bestellung als Streitmittler nicht entgegen.

- (4) Die Amtsdauer des Streitmittlers beträgt drei Jahre. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Der Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn
  1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen,
  2. er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder
  3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

#### **§ 7 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers**

- (1) Der Streitmittler ist unabhängig, neutral und an Weisungen nicht gebunden. Er muss Gewähr für eine unparteiische Streitbeilegung bieten. Er hat keine Entscheidungsbefugnis. Er ist ausgeschlossen,
  - a) wenn er vor Einleitung des Streitbelegungsverfahrens in derselben Sache für eine Partei tätig gewesen ist. Der Streitmittler wird auch nicht während oder nach Beendigung des Streitbelegungsverfahrens in derselben Sache für eine Partei anderweitig tätig;
  - b) in Angelegenheiten, in denen eine mit ihm in derselben Berufsausübungs- oder Bürogemeinschaft verbundene andere Person vor der Streitbeilegung in derselben Sache für eine Partei tätig gewesen ist. Eine solche andere Person darf auch nicht während oder nach der Streitbeilegung für eine Partei in derselben Sache tätig werden. Die Beschränkungen gelten nicht, wenn sich die betroffenen Parteien im Einzelfall nach umfassender Information damit einverstanden erklärt haben und Belange der Rechtspflege dem nicht entgegenstehen.
- (2) Der Streitmittler darf nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. Die Vergütung des Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbelegungsverfahren in Zusammenhang stehen.
- (3) Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Verbraucherschlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.
- (4) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen.
- (5) Der Streitmittler ist verpflichtet, die Parteien auf deren Verlangen über seinen fachlichen Hintergrund, seine Ausbildung und seine Erfahrung auf dem Gebiet der Mediation und Verbraucherschlichtung zu informieren.
- (6) Eine Übertragung der Aufgabe des Streitmittlers auf ein Gremium findet nicht statt.

## § 8 Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

- (1) Das Streitbeilegungsverfahren ist nicht öffentlich, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle und die Parteien vereinbaren etwas anderes.
- (2) Der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens, Stellungnahmen, Belge und sonstige Mitteilungen können der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform übermittelt werden.
- (3) Die Parteien können sich im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen.
- (4) Die am Streitbeilegungsverfahren beteiligten Parteien erhalten ausreichend Gelegenheit, selbst oder durch eine von ihnen beauftragte Person Tatsachen, Bewertungen oder Rechtsansichten vorzubringen und sich zu dem Vortrag der jeweils anderen Partei zu äußern. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.
- (5) Zeugen und Sachverständige, die von den Parteien auf ihre Kosten bestellt werden, können, wenn der Streitmittler dies für zweckdienlich erachtet und die Parteien zustimmen, angehört werden. Mit Zustimmung und in Anwesenheit beider Parteien oder deren Vertretern kann auch ein Augenschein eingenommen werden.
- (6) Der Streitmittler kann 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.
- (7) Der Streitmittler kann mit Zustimmung der Parteien, mit den Parteien oder deren Vertretern Einzelgespräche (mündlich, telefonisch oder mittels Video-Online-Plattform) führen.

## § 9 Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens

- (1) Das Streitbeilegungsverfahren endet,
  - a) wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht,
  - b) der Streitmittler das Verfahren beendet, nachdem der Antragsgegner erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilzunehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes,
  - c) wenn sich der Antragsgegner nach Aufforderung der Verbraucherschlichtungsstelle binnen einer angemessenen Frist nicht dazu erklärt, ob er am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen werde,
  - d) wenn Ablehnungsgründe gem. § 2 und § 7 erst während des Verfahrens eintreten oder bekannt werden,
  - e) mit Erzielen einer Vereinbarung der Parteien über den Streitgegenstand (Mediationsvereinbarung) oder Annahme des Schlichtungsvorschlages,
  - f) durch Übermittlung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen,
  - g) im Falle einer Mediation durch Erklärung des Streitmittlers, insbesondere wenn er der Auffassung ist, dass eine eigenverantwortliche Kommunikation oder eine Einigung der Parteien nicht zu erwarten ist. Der Streitmittler wird seine Begründung für das Scheitern mit den Parteien erörtern, es bedarf jedoch nicht ihrer Zustimmung zur Beendigung.

- (2) Das Recht einer Partei, das Streitbelegungsverfahren bei Vorliegen eines erheblichen Verfahrensmangels zu beenden, bleibt unberührt.

### **§ 10 Mediationsvereinbarung**

- (1) Der Streitmittler wirkt im Falle einer Mediation darauf hin, dass die Parteien die Vereinbarung in Kenntnis der Sachlage treffen und ihren Inhalt verstehen. Er hat die Parteien, die ohne fachliche Beratung an dem Streitbelegungsverfahren teilnehmen, auf die Möglichkeit hinzuweisen, die Vereinbarung bei Bedarf durch externe Berater überprüfen zu lassen.
- (2) Wird vor der Verbraucherschlichtungsstelle eine einvernehmliche Vereinbarung zur Konfliktbelegung geschlossen, so wird diese schriftlich dokumentiert und den Parteien in Textform übermittelt mit den erforderlichen Erläuterungen.
- (3) Kommt es nicht zu einer Einigung, stellt die Verbraucherstreitbelegungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbelegungsverfahrens aus. Diese gilt als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO.

### **§ 11 Schlichtungsvorschlag**

- (1) Im Falle einer Schlichtung unterbreitet der Streitmittler nach der Verfahrensordnung den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag). Dieser beruht auf der sich aus dem Streitbelegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.
- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.
- (4) Von einer Unterrichtung des Unternehmers nach § 9 Absatz 4 ist abzusehen, wenn sich dieser dem Schlichtungsvorschlag bereits vorab unterworfen hat.
- (5) Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.
- (6) Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch die Parteien übermittelt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen.
- (7) Kommt es nicht zu einer Einigung, stellt die Verbraucherstreitbelegungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbelegungsverfahrens aus. Diese gilt als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO.

### **§ 12 Dokumentation und Aufbewahrung**

Die Verbraucherschlichtungsstelle gewährleistet eine ordnungsgemäße Aktenführung.

### **§ 13 Verfahrensdauer**

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.
- (3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

### **§ 14 Entgelte und Auslagen**

Entgelte und Auslagen werden nach der Kostenordnung der Verbraucherschlichtungsstelle bestimmt. Für Verbraucher ist das Verfahren kostenfrei.

### **§ 15 Erstattung eigener Kosten und Auslagen der Parteien**

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und Auslagen. Eine Erstattung von Kosten findet nicht statt, es sei denn, die Parteien vereinbaren hiervon Abweichendes.