



Tätigkeitsbericht 2019

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

vom 31.01.20

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

Einleitung

Die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. ist vom Bundesamt der Justiz als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle staatlich anerkannt. 2019 hat sich die Streitbelegungsstelle gut entwickelt und etabliert. Mittlerweile gehen täglich Anträge auf Durchführung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens ein. Die Streitbelegungsstelle hat Räumlichkeiten bezogen, PR-Maßnahmen durchgeführt und Fälle entgegengenommen, geprüft und bearbeitet.

I. Statistik Anträge und Verfahren

2019 sind 201 Anträge bei der Außergerichtlichen Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. eingegangen. Davon kamen 29 Anträge über die ODR-Plattform der EU. 49 Anträge waren grenzüberschreitend. 78 Anträge wurden 2019 bearbeitet und abgeschlossen. Bei 79 Anträgen lag keine Teilnahmebereitschaft vor. Bei einem Fall war die Zuständigkeit nicht gegeben. Bei einem Fall wurde der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht. Weitere Ablehnungsgründe lagen nicht vor. Die übrigen Anträge befinden sich noch in der Bearbeitung. Den Anträgen lagen regelmäßig Verträge (Kaufverträge, Werkverträge, Mietverträge, Reiseverträge) aus den Bereichen Handel, Handwerk und Reisen zu Grunde. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug 60 Tage.



II. Problemstellungen, die häufig auftraten

Die Unternehmen hatten oft keine Kenntnis von der Möglichkeit des außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens der Außergerichtlichen Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. Soweit Verbraucher und Unternehmen Kenntnis von dem außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren der Außergerichtlichen Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hatten und sich zur Teilnahme am außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren entschlossen, waren die außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren zu über 90 % erfolgreich. Dies ist vor allem auf das regelmäßig angewandte Mediationsverfahren zurückzuführen.

III. Empfehlungen zur Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten

Um Streitigkeiten außergerichtlich beilegen zu können, müssen Verbraucher und Unternehmen von der Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung nach der ODR-VO der EU und dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) informiert werden. Die außergerichtliche Streitbeilegung kann in das Konfliktmanagementsystem der Unternehmen integriert werden. In vielen Unternehmen gibt es bereits ein Beschwerdemanagementsystem und einen Kundenservice. Dort kann das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstellen ergänzt werden, um Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Es ist eine gute Alternative zu gerichtlichen Auseinandersetzungen. Das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren fördert die Kundenbindung und die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und führt regelmäßig zu zufriedenstellenden Ergebnissen. Darüber hinaus ist das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren zeit- und kostensparend.



IV. Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Die Europäische Kommission, Bundes- und Landesministerien, Kammern und Verbraucherzentralen weisen auf die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstellen nur unzureichend hin. Durch Informationskampagnen, Informationsveranstaltungen, Informationsmaterial kann dieses Informationsdefizit behoben werden.

V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Mit dem Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl am Rhein arbeitet die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. in Leipzig gut zusammen.

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

Kontakt/Impressum

Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle 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@streitbeilegungsstelle.org

Web: www.streitbeilegungsstelle.org