



## **Tätigkeitsbericht 2020**

### **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle**

**Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.**

**vom 26.01.21**

**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. 2020 war für die Streitbelegungsstelle ein gutes Jahr. Mittlerweile gehen täglich mehrere Anträge auf Durchführung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens ein. Es konnten 2020 viele Streitigkeiten außergerichtlich beigelegt werden. Die Streitbelegungsstelle hat neue Räumlichkeiten bezogen, PR-Maßnahmen (u.a. ein Beitrag im MDR-Fernsehen) vorgenommen sowie Anfragen und Anträge bearbeitet.

#### **I. Statistik Anträge und Verfahren**

2020 sind 564 Anträge bei der Außergerichtlichen Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. eingegangen. Das ist gegenüber 2019 fast eine Verdreifachung der Antragseingänge. Davon kamen 13 Anträge über die ODR-Plattform der EU. 105 Anträge waren grenzüberschreitend. 413 Anträge wurden 2020 bearbeitet und abgeschlossen. Bei 245 Anträgen lag keine Teilnahmebereitschaft vor. Bei 14 Fällen war die Zuständigkeit nicht gegeben. 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 Streitbeilegungsverfahrens der Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. Soweit Verbraucher und Unternehmen Kenntnis von dem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hatten und sich zur Teilnahme am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren entschlossen, waren die außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren 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 Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. in Leipzig gut zusammen. Die Streitbelegungsstelle hat mit zahlreichen Alternativen Streitbelegungsstellen in der Europäischen Union, im Europäischen Wirtschaftsraum und in Deutschland Kontakt aufgenommen. Eine noch bessere Zusammenarbeit (insbesondere in Zuständigkeitsfragen) wäre wünschenswert. Die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hat an dem Schlichtungsstellentreffen am 18.02.20 im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in Berlin teilgenommen und sich mit anderen Schlichtungsstellen ausgetauscht.**

#### **Kontakt/Impressum**

**Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.**

**Gohliser Straße 6**

**04105 Leipzig**

**Fon: +49-341-56 11 63 70**

**Fax: +49-341-56 11 63 71**

**E-Mail: [kontakt@streitbelegungsstelle.org](mailto:kontakt@streitbelegungsstelle.org)**

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