



Tätigkeitsbericht 2023

Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

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

Einleitung

Die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. ist vom Bundesamt der Justiz staatlich anerkannt. 2023 war für die Streitbelegungsstelle wieder ein sehr gutes Jahr. Es gingen täglich mehrere Anfragen und Anträge auf Durchführung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens ein. Es konnten 2023 viele Streitigkeiten außergerichtlich beigelegt werden.

I. Statistik Anträge und Verfahren

2023 gingen 874 Anträge bei der Außergerichtlichen Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. ein, was gegenüber 2022 wiederum eine Steigerung der Antragseingänge darstellt. Davon kamen 17 Anträge über die ODR-Plattform der EU. 646 Anträge wurden 2023 bearbeitet und abgeschlossen. Bei 358 Fällen lag keine Teilnahmebereitschaft vor. Bei 59 Fällen war die Zuständigkeit nicht gegeben. Die übrigen Anträge befinden sich noch in der Bearbeitung. Den Anträgen lagen regelmäßig Verträge (Kaufverträge, Werkverträge, Mietverträge, Reiseverträge, Dienstverträge) aus den Bereichen Handel, Handwerk und Reisen zu Grunde. Im Einzelnen waren das 448 Anträge aus dem Bereich Kaufvertrag, 31 Anträge aus dem Bereich Mietvertrag, 17 Anträge aus dem Bereich Werkvertrag, 52 Anträge aus dem Bereich Reisevertrag, 60 Anträge aus dem Bereich Dienstvertrag, 266 Anträge aus sonstigen Bereichen.



Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug etwa 60 Tage. Die Einigungsquote bei der Teilnahme am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren lag bei über 80 %.

II. Problemstellungen, die häufig auftraten

Lieferprobleme und Probleme beim Austausch von Leistung und Gegenleistung sind häufig aufgetreten. Zudem gibt es zunehmend Probleme mit sog. fake shops. Auch die Kommunikation mit großen Online-Plattformen ist schwierig. So werden Anliegen regelmäßig nicht bearbeitet oder mit KI (KI gibt Willenserklärungen im Rechtsverkehr ab, obwohl sie keine Willenserklärungen im Rechtsverkehr abgeben können), so dass keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden kann.

III. Empfehlungen zur Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten

Die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. empfiehlt Verbrauchern und Unternehmen Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren sind effizient und entsprechen regelmäßig den wirtschaftlichen Interessen von Verbrauchern und Unternehmen.

„Eine zunächst streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen, ist auch in einem Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung.“ „Der möglichen Beeinträchtigung stehen hinreichende Vorteile für die Rechtssuchenden gegenüber. Im Erfolgsfalle führt die außergerichtliche Streitschlichtung dazu, dass eine Inanspruchnahme der staatlichen Gerichte wegen der schon erreichten Einigung entfällt, so dass die Streitschlichtung für die Betroffenen kostengünstiger und vielfach wohl auch schneller erfolgen kann als eine gerichtliche Auseinandersetzung. Führt sie zu Lösungen, die in der Rechtsordnung so nicht vorgesehen sind, die von den Betroffenen aber – wie ihr Konsens zeigt – als gerecht empfunden werden, dann deutet auch dies auf eine befriedende Bewältigung des Konflikts hin.“ (Bundesverfassungsgericht - NJW-RR 2007, 1073).



IV. Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Durch Hinweise und Informationen kann die außergerichtliche Streitbeilegung bei Verbrauchern und Unternehmen noch bekannter gemacht werden.

V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes / dem Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl am Rhein arbeitet die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. in Leipzig weiterhin gut zusammen. Die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hat an dem Schlichtungsstellentreffen am 15.02.22 im Bundesministeriums der Justiz in Berlin teilgenommen und sich so mit anderen Schlichtungsstellen intensiv ausgetauscht. Mit Schlichtungsstellen in der EU und im EWR Österreich und Liechtenstein sowie der Mediations- und Schlichtungsstelle Luxemburg wurden Videokonferenzen durchgeführt.

VI. Sonstiges

Die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hat mit der Stiftung Forum Recht Karlsruhe/Leipzig Gespräche geführt. Außerdem wurde mit dem Europa-Haus Leipzig e.V. eine Veranstaltung zum EU-Binnenmarkt (30 Jahre) organisiert.



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

Web: www.streitbelegungsstelle.org