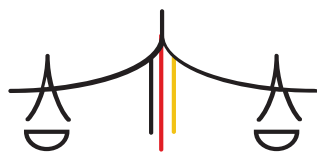




2022

Tätigkeitsbericht
nach § 34 VSBG



UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE
DES BUNDES

Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	1
1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben.....	1
2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.....	5
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes).....	7
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	7
5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten.....	8
II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren ..	9
III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen ¹ und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat	10
IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	10
V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	11

¹Wir verwenden das sogenannte Gender-Sternchen, um als Mittel der gendergerechten Sprache bei Personenbezeichnungen neben männlichen und weiblichen auch weitere Geschlechter und Geschlechtsidentitäten typografisch sichtbar zu machen und einzubeziehen.



I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen und weitere statistische Angaben

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2022 bis einschließlich 31. Dezember 2022 eingegangenen Anträge beträgt **2.226**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2022 2.012 abschließend bearbeitet.

Die 2.226 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP² orientiert und nach dem Vertragsgegenstand bestimmt wird. Mit über einem Drittel aller Anträge (35,2 %, 784 Anträge) bilden **Waren für Verbraucher*innen** die größte Kategorie. Die Streitgegenstände innerhalb dieser Kategorie sind sehr divers. Häufig auftretende Anträge innerhalb dieser Gruppe betreffen beispielsweise Haushaltsgeräte, Möbel, Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge oder Kleidung. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere 26,9 % der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (599 Anträge). Dabei handelt es sich vor allem um Streitigkeiten aus Pauschalreiseverträgen, Unterkünften und Veranstaltungen. Weitere häufig vorkommende Streitgegenstände sind **Allgemeine Dienstleistungen** (unter anderem Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), **Verkehrsdienstleistungen** (wie beispielsweise die Vermietung von Kraftfahrzeugen) sowie **Finanzdienstleistungen**. Aus der auf diesen Absatz folgenden Übersicht lässt sich außerdem entnehmen, welche weiteren Streitgegenstände in die jeweiligen Kategorien fallen. In einigen der oben aufgeführten Bereichen bestehen branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen. Deren Zuständigkeitsbereiche decken jedoch nicht jede Fallkonstellation in den jeweiligen Branchen ab, sodass die Funktion der Universalschlichtungsstelle des Bundes als eine „Auffangschlichtungsstelle“ immer wieder zum Tragen kommt. Antragsteller*innen, deren Streitigkeiten in den Zuständigkeitsbereich einer der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen fielen, wurden zu diesen gelotst. Es verbleibt in so gut wie allen Bereichen jeweils eine Restzuständigkeit, da keine der vorrangig zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen abschließend für ein Gebiet zuständig ist.

² Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken.



Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucher*innen	784
<i>u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder</i>	
Dienstleistungen im Freizeitbereich	599
<i>u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen, Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien</i>	
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher*innen	280
<i>u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung</i>	
Verkehrsdienstleistungen	165
<i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	
Finanzdienstleistungen	125
<i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	
Energie und Wasser	70
<i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	
Postdienste und elektronische Kommunikation	58
<i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	
Gesundheit	31
<i>u. a. Altenheime, häusliche Pflege</i>	



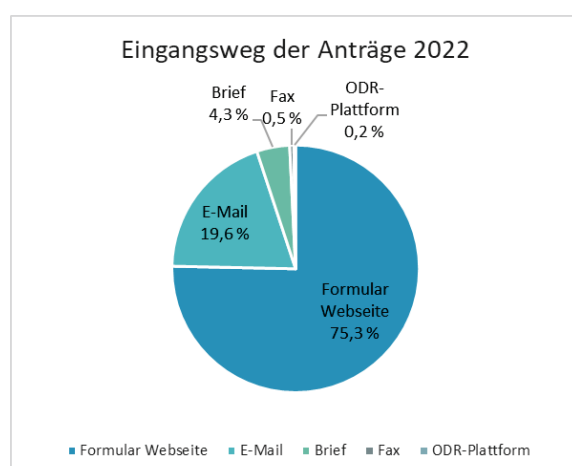
Bildung und Erziehung	20
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	72
Nicht näher bestimmt	22
Gesamt	2.226

Um eine weitere Übersicht über die Arbeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu geben, finden sich im Folgenden auch noch **weitere statistische Angaben**.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erreichten außerhalb der Schlichtungsverfahren im Berichtsjahr **4.478 telefonische Anfragen** und **2.810 Anfragen per E-Mail**. Aus manchen dieser Anfragen (insbesondere per E-Mail) entwickelte sich im Anschluss ein Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens. Diese schlagen sich somit auch in der Gesamtanzahl der Schlichtungsanträge nieder, sodass etwaige doppelte Erfassungen nicht ausgeschlossen werden können. Die per Telefon und E-Mail an die Universalschlichtungsstelle des Bundes gerichteten Anfragen betrafen unter anderem die Antragstellung, die Zuständigkeit oder den Verfahrensablauf.

Die Antragstellung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Am häufigsten nutzten die Antragsteller*innen das Formular auf der Webseite, um ihr Anliegen vorzubringen.

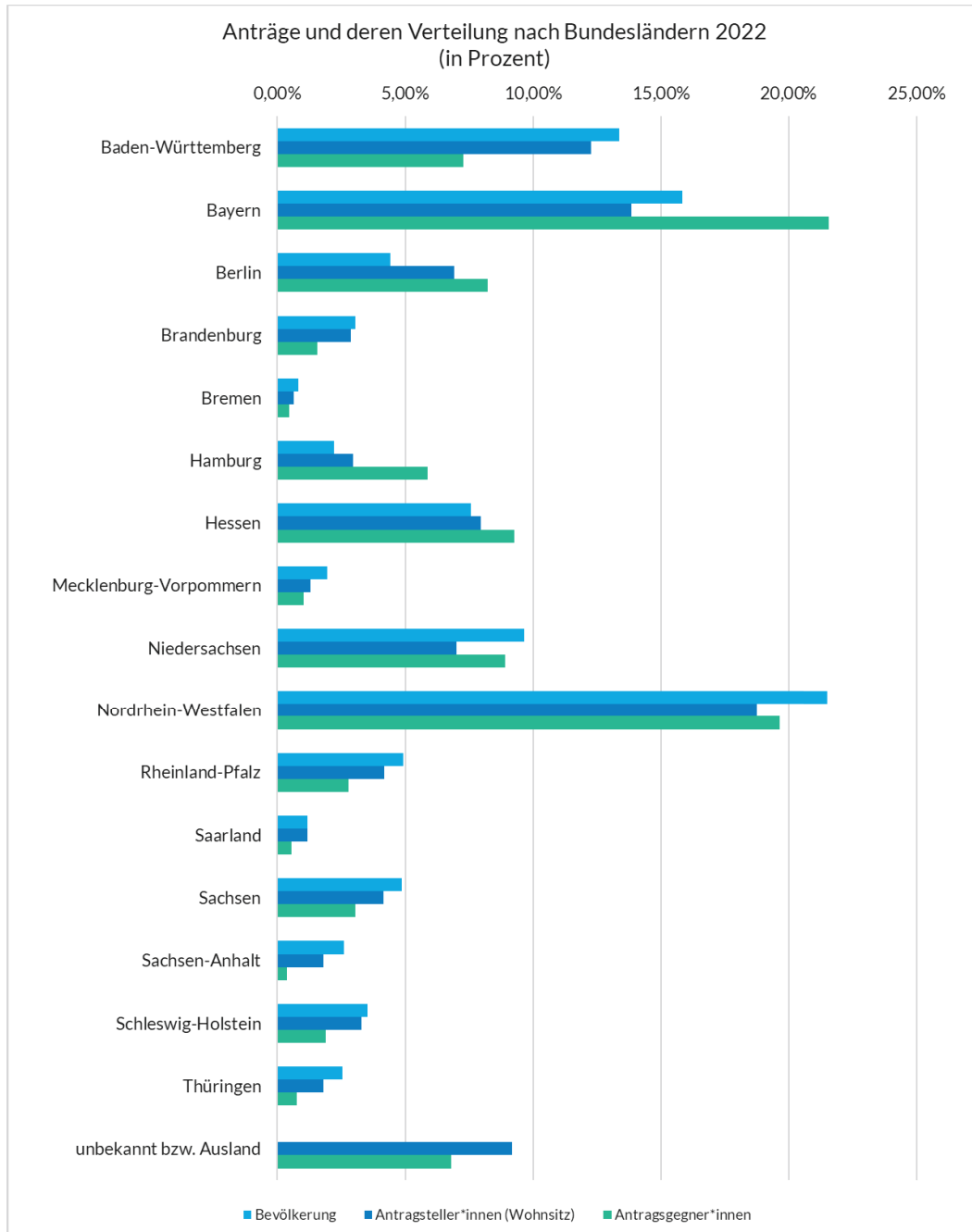
Von der **ODR-Plattform der Europäischen Kommission**³ wurden 5 Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 0,2 %) an die Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt.



³ Online Dispute Resolution; die ODR-Plattform ist erreichbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.



Die folgende Grafik verdeutlicht die **geografische Verteilung** der Antragsteller*innen der 2.226 Anträge auf die Bundesländer. Zudem zeigt die Darstellung das Bundesland, in welchem die Niederlassung des Unternehmens lag, das als Antragsgegner*in benannt wurde.⁴ Zum Vergleich wurde der Anteil der Bevölkerung des jeweiligen Bundeslandes mit aufgeführt.⁵

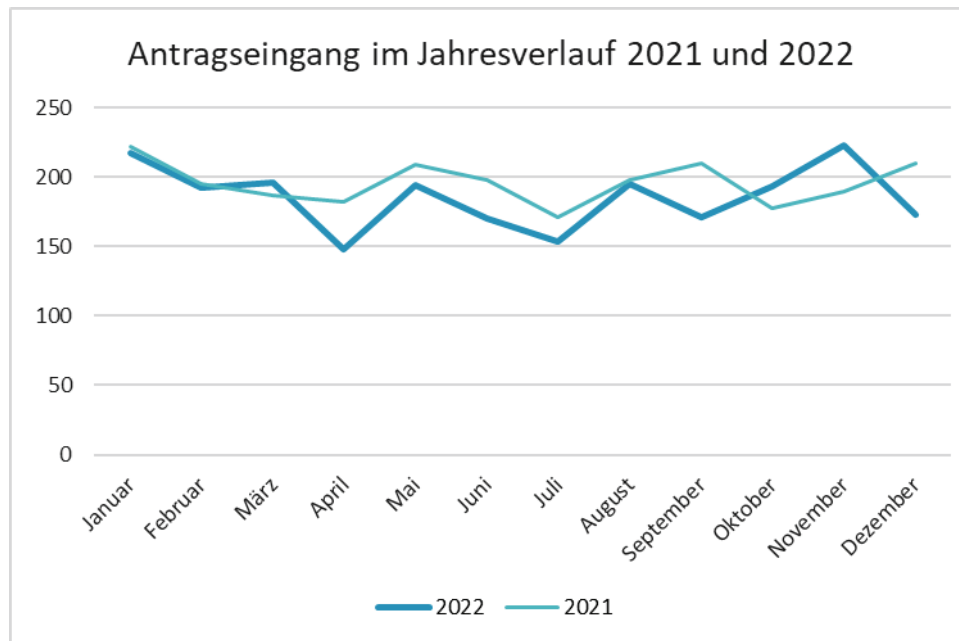


⁴ Der Begriff „Niederlassung“ bestimmt sich nach den Kriterien des Artikels 4 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

⁵ Auf Basis der Daten des Statistischen Bundesamtes, „Bundesländer mit Hauptstädten nach Fläche, Bevölkerung und Bevölkerungsdichte am 31.12.2021“, erschienen am 10. Oktober 2022.



Die **Verteilung der 2.226 Anträge nach Monaten** lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Dort ist zum Vergleich auch der Antragseingang aus dem vorherigen Berichtsjahr 2021 eingezeichnet, der ebenfalls sehr gleichmäßig verlief.



2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes⁶

Die Ablehnungsgründe der Universalschlichtungsstelle des Bundes ergeben sich insbesondere aus § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung⁷ und aus § 30 VSBG. Zur Vergleichbarkeit zwischen den Berichten aller Verbraucherschlichtungsstellen und durch ähnliche inhaltliche Entsprechungen wird zur Darstellung auf die in der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verwendeten Ablehnungskategorien aus § 14 Absatz 1 und 2 VSBG zurückgegriffen.

⁶ Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder VSBG.

⁷ Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beilehung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, im Folgenden: Universalschlichtungsstellenverordnung oder UnivSchlichtV.



Im Berichtsjahr wurden von den 2.012 abschließend bearbeiteten Anträgen **insgesamt 517 Anträge abgelehnt**. Diese verteilen sich wie folgt:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	323
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG)	3
Der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG)	---
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 3 lit. a) – c) VSBG erfasst) (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG)	22
b) Die Streitigkeit ist bereits beigelegt ⁸ (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. b) VSBG)	129
Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG)	10
Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)	4
Der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR oder überschreitet 50.000,00 EUR (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG)	26
Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (soweit nicht von § 14 Absatz 1 Nummer 4 lit. a) oder b) erfasst) (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG)	---

⁸ Hierunter erfasst wurden beispielsweise Verfahren, bei denen die Antragsteller*innen vor Bekanntgabe an die unternehmerische Seite mitteilten, dass sich ihr Anliegen erledigt habe.



3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (u.a. § 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes)

Insgesamt blieben **1.222** der abschließend bearbeiteten Verfahren (60,7 %) **ergebnislos**. Davon hat sich der oder die Antragsgegner*in in **972 Verfahren** nicht beteiligt (§ 15 Absatz 2 VSBG). Darunter werden sowohl Verfahren erfasst, in welchen der oder die Antragsgegner*in ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, als auch die Verfahren, in welchen sich der oder die Antragsgegner*in auch auf Nachfrage der Universalschlichtungsstelle des Bundes hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt hat (und auch keine Teilnahme nach § 30 Absatz 6 VSBG fingiert wurde).

Weitere **220 Anträge** wurden durch den oder die Antragsteller*in zurückgezogen oder es erfolgte keine Antwort mehr (§ 15 Absatz 1 VSBG). Die **restlichen 30** ergebnislosen Verfahren entsprechen der Zahl der erfolglosen Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne.⁹

Die **Einigungsquote** belief sich auf **18,3 %**. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (2.012) abzüglich der abgelehnten Anträge (517) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (273).

4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2022 bereits **abgeschlossenen 2.012 Verfahren** betrug **durchschnittlich 26,5 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch

- Verfahren, in denen es zum Anerkenntnis oder zur Erfüllung durch den oder die Antragsgegner*in kam,
- alle auf Wunsch der Parteien vorzeitig beendeten Verfahren,
- die Bearbeitung aller abgelehnten Anträge, sowie
- Aussetzungszeiträume.

⁹ Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne sind jene, bei denen eine unternehmensseitige Teilnahmeerklärung vorlag oder nach § 30 Absatz 6 VSBG fingiert wurde.



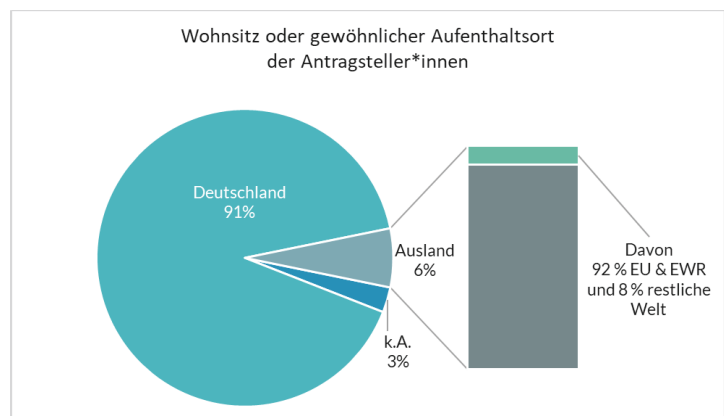
Die **durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne**¹⁰ betrug **59 Tage**. Diese errechnet sich aus dem Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, beziehungsweise des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung. Sofern sich die Parteien im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens einigten, ohne dass ein Schlichtungsvorschlag zu erstellen war (§ 20 Absatz 2 2. Var. VSBG) und kein Datum einer vollständigen Beschwerdeakte vorlag, wurde in diesen Verfahren als Beginn des Bemessungszeitraums (ersatzweise) das Datum der Bekanntgabe an den oder die Antragsgegner*in gewählt. Diese Verfahren tragen zu einer längeren Durchschnittsdauer bei. Würde man nur die Verfahren mit vollständiger Beschwerdeakte zählen, so käme man auf eine Verfahrensdauer von 54 Tagen.

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

2.023 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 130 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **5,8%** aller 2.226 Anträge). Mit 33% bildeten Antragsteller*innen mit Wohnsitz in Österreich den größten Anteil europäischer Sachverhalte, gefolgt von französischen Antragsteller*innen mit 17%.

Auch Antragsteller*innen mit Wohnsitz in der Schweiz (4) und in den Vereinigten Staaten von Amerika und der Türkei (jeweils 2), sowie Mexiko, Russland, Thailand und Ukraine (jeweils 1) wendeten sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die für diese zwölf Anträge jedoch nicht zuständig war.

Der Wohnsitz von weiteren 61 Antragsteller*innen blieb unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragsteller*innen nicht weiterverfolgt, sodass keine Ergänzung der Angaben erfolgte. Von rein statistischen Nachfragen wurde seitens der Universalschlichtungsstelle des Bundes abgesehen.



¹⁰Vgl. Fußnote 9.



Die Anträge, welche die Universalschlichtungsstelle des Bundes über die **ODR-Plattform der Europäischen Kommission** erreicht haben (5 Anträge), betrafen nur zwei Anträge grenzübergreifende Streitigkeiten. Mehrheitlich hatten bei auf diesem Weg eingegangenen Anträgen beide Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung in Deutschland.

In Berichtsjahr erfolgte außerdem in 6 der 130 grenzübergreifenden Anträge eine Vertretung der Antragsteller*innen durch das **Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)**.

II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Wie in den vergangenen Jahren immer wieder dargelegt, umfassen die Anträge bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes ein sehr breit gefächertes Feld an Problemstellungen. Somit lässt sich keine signifikante Häufung bestimmter Streitkonstellationen feststellen.

Das beherrschende Verbraucherthema des Jahres 2022, die steigenden Energiekosten, ist im Berichtsjahr (noch) nicht in besonderem Maße als Anlass für Schlichtungsanträge aufgefallen. Das kann auf verschiedene Gründe zurückgeführt werden: Zum einen erhalten viele Verbraucher*innen die relevanten Abrechnungen erst noch und zum anderen bearbeitet die Universalschlichtungsstelle des Bundes im Rahmen der Restzuständigkeit im Energie-Sektor nur Streitigkeiten mit Fernwärmeverträgen. Die besonders verbreiteten und von der Krise betroffenen Bereiche von Strom und leitungsgebundenem Gas fallen in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Energie. Dennoch kam es auch bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu einem Anstieg der Anträge bei Streitigkeiten mit Fernwärmeverträgen. Inhaltlich ging es dabei um Vertragsgestaltung und Preiserhöhungen, die durch die angespannte finanzielle Lage mancher Haushalte in diesen Fälle Anlass zur Antragstellung wurden.



III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen und Unternehmen, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat

Diesbezüglich ergaben sich im Berichtsjahr keine neuen Erkenntnisse.

IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Immer wieder kann festgestellt werden, dass nicht nur der Ablauf des eigentlichen Schlichtungsverfahrens, sondern auch das Verständnis von Schlichtung und die Erwartungshaltung an das Ergebnis maßgebliche Faktoren für die erfolgreiche Beilegung von Streitigkeiten sind. Unternehmensseitig scheitert ein Verfahren wie in vorherigen Berichten immer wieder erläutert oft an der fehlenden Teilnahmebereitschaft. Verbraucherseitig wird nach einem durchgeführten Verfahren in vielen Fällen der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen, wenn die Forderung aus dem ursprünglichen Antragsziel nicht vollständig zugesprochen wird, zum Beispiel wenn die Rechtslage das nicht zulässt. So enden solche Verfahren oft ohne eine Einigung. Um dieses Hindernis zu überwinden, muss weiterhin mehr Aufklärungsarbeit zum Sinn und Zweck von Schlichtungsverfahren betrieben werden. Verbraucher*innen, die die Einschätzung der Rechtslage auch dann als einen Erkenntnisgewinn sehen, wenn der Vorschlag nicht der eigenen Erwartung entspricht, sind eher zu einer Einigung bereit.



V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

In diesem Berichtsjahr hat die Zusammenarbeit und das Netzwerken erneut einen hohen Stellenwert bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes eingenommen. Für einen Überblick werden im folgenden ausgewählte Veranstaltungen kurz beschrieben.

Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen: Am 3. Mai 2022 traf sich die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Luxemburg mit anderen europäischen „Auffang-Schlichtungsstellen“ aus Belgien, Luxemburg und Österreich. Diese Schlichtungsstellen nehmen in ihren Ländern ähnliche Aufgaben wahr, wie die Universalschlichtungsstelle des Bundes in Deutschland. Am Vortag kamen sie bereits in der Universität Luxemburg zusammen, wo zusätzlich auch die Hochschule Pforzheim und studentische „Law Clinics“ aus Luxemburg und Kiel hinzukamen. Diskutiert wurde das Potenzial, das in der gegenseitigen Ergänzung steckt und auch das Zukunftsthema „Legal Tech“.

Travel-Net: Wie in vergangenen Jahren nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes an den Treffen des europäischen Netzwerks der Reise-Schlichtungsstellen „Travel-Net“ an mehreren Terminen über das Jahr verteilt teil.¹¹ Vom 26. bis 28. Mai 2022 fanden diese Treffen in Prag und vom 13. bis 14. Oktober 2022 in Berlin statt. Am 4. Juli 2022 stellte die Universalschlichtungsstelle des Bundes dieses Netzwerk auf dem Reiserecht-Kolloquium „Regards sur le droit du tourisme à l’occasion de la Présidence française de l’Union européenne“ an der Universität Sorbonne in Paris vor.

Thematisch beherrschten immer noch die Nachwirkungen der Corona-Pandemie und der rechtliche Umgang damit den Fachaustausch.

¹¹ Zwar gibt es mit der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle, der sich einige Reisevermittler*innen bzw. -veranstalter*innen über eine Mitgliedschaft angeschlossen haben. Dennoch blieb die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch 2022 die zuständige „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstelle für die Unternehmen, die dort nicht Mitglied sind.



Cross-border ADR Roundtable: Als eine von knapp zehn ADR-Stellen wurde die Universalschlichtungsstelle des Bundes zum "Cross-border ADR Roundtable" am 21. Juni 2022 in Brüssel eingeladen. Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren und die Europäische Kommission richteten ein Gespräch aus mit circa 60 Teilnehmer*innen aus der Streitbeilegung, den zuständigen Behörden, den europäischen Verbraucherzentren sowie Vertreter*innen von Hochschulen, Verbraucher- und Händlerverbänden. Die Ergebnisse dieses Roundtables werden von der Kommission für den Bericht nach Artikel 26 ADR-RL, Artikel 21 ODR-VO¹² analysiert und sind auch im Zusammenhang mit den derzeit geplanten Änderungen der ADR-Richtlinie/ ODR-Verordnung zu sehen.

Diskussionsveranstaltung „Verbraucherschlichtungsstellen - ein Service für Unternehmen?“: Die Verbraucherschlichtung Austria und das österreichische Sozialministerium luden am 30. September 2022 zu einer Diskussionsrunde ein. Neben der Universalschlichtungsstelle des Bundes und anderen Schlichtungsstellen kamen die Teilnehmer*innen aus verschiedenen Wirtschaftsbereichen, der Wissenschaft und Politik. Ziel war es, zu diskutieren wie Schlichtungsstellen und Unternehmen das Lösen von Verbraucherkonflikten verbessern können.

EU Consumer ADR Conference: Am 9. und 10. November 2022 fand mit circa 100 Teilnehmer*innen die EU Consumer ADR Conference an der Universität Oxford statt. Dabei übernahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes einen Redebeitrag. Die Themen dieser Konferenz waren besonders auf die Zukunft der Streitbeilegung ausgerichtet und befassten sich unter anderem mit den Potenzialen der Digitalisierung.

Austausch und Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen und Verbänden innerhalb Deutschlands: Zwar betonen die ADR-Richtlinie und § 38 VSBG die Wichtigkeit eines grenzübergreifenden Austauschs, doch auch Treffen und die Zusammenarbeit mit anderen deutschen Verbraucherschlichtungsstellen haben sich in diesem Berichtsjahr wieder einmal als wertvoll erwiesen.

¹² Der Abschlussbericht ist abrufbar unter https://commission.europa.eu/system/files/2022-08/final_report_-_crossborder_adr_roundtable_outcome_report.pdf



Darum nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch 2022 an verschiedenen Arbeitstreffen teil. Den Auftakt machte am 15. Februar 2022 das Verbraucherschlichtungstreffen des Bundesamts für Justiz, welches online stattfand. Am 22. September 2022 war die Universalschlichtungsstelle des Bundes selbst Gastgeberin für eine Auswahl an Schlichtungsstellen, die Reisestreitigkeiten behandeln. Die Reiserechtlerin Prof. Dr. Charlotte Achilles-Pujol (Hochschule München) folgte ebenfalls der Einladung im Vorfeld des Deutschen Reiserechtstages und bereicherte den Fach-Austausch mit ihrer Expertise.

Am 10. November 2022 tauschten sich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche aus. Am 17. November 2022 folgte außerdem ein Treffen mit zehn anderen Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Versicherungsombudsmanns e.V.

Über den Austausch innerhalb des Kreises der Verbraucherschlichtungsstellen hinaus vernetzt sich die Universalschlichtungsstelle des Bundes mit zahlreichen Stellen, um die außergerichtliche Streitbeilegung bekannter und zugänglicher zu machen. Wie in jedem Jahr fand daher auch 2022 Austausch mit Sozial-, Verbraucher- und Unternehmensverbänden sowie Hochschulen und Universitäten statt. Besondere Anliegen sind der Universalschlichtungsstelle des Bundes dabei vor allem das Bemühen um Niedrigschwelligkeit des Verfahrens, der Vermeidung von Diskriminierung und der Entwicklung von digitalen Prozessen und Hilfestellungen.



Redaktion

Svenja Roth, Pressereferentin
Felix Braun, Vorstand

V. i. S. d. P.

Felix Braun, Vorstand

Bildrechte

Das Foto auf der ersten Seite wurde freundlicherweise von der Stadt Kehl zur Verfügung gestellt.

Kontakt

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Telefax 07851 / 795 79 41
E-Mail mail@universalschlichtungsstelle.de

Impressum

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Telefax 07851 / 795 79 41
Vereinsregisternummer beim Amtsgericht Freiburg im Breisgau VR 701506
Vorstand gemäß § 26 BGB Felix Braun