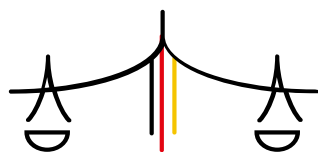




2023

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 Nummer 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes , § 30 Absatz 2 und 3 VSBG und § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung	6
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes).....	8
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	8
5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten.....	9
II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren	10
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

¹ Wir 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 2023 bis einschließlich 31. Dezember 2023 eingegangenen Anträge beträgt **2.789**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2023 2.498 abschließend bearbeitet.

Die 2.789 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 (36,7 %, 1.023 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 22,4 % der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (624 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

1

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



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.

Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucher*innen <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>	1.023
Dienstleistungen im Freizeitbereich <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>	624
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher*innen <i>u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung</i>	370
Verkehrsdienstleistungen <i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	212
Finanzdienstleistungen <i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	162
Energie und Wasser <i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	112

2



Postdienste und elektronische Kommunikation	101
<i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	
Gesundheit	49
<i>u. a. medizinische und pharmazeutische Produkte, therapeutische Geräte und Ausrüstungen, Altenheime, häusliche Pflege</i>	
Bildung und Erziehung	14
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	76
Nicht näher bestimmt	46
Gesamt	2.789

3

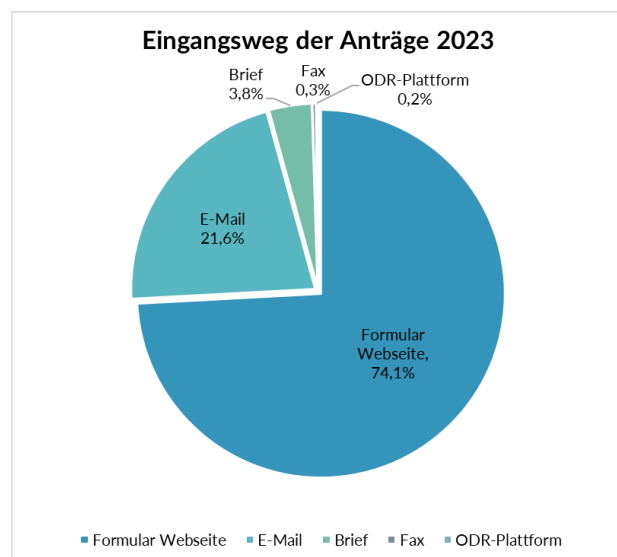
Um eine weitere Übersicht über die Arbeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu geben, finden sich auf den folgenden Seiten auch noch **weitere statistische Angaben**.



Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erreichten außerhalb der Schlichtungsverfahren im Berichtsjahr **4.942 telefonische Anfragen** und **3.699 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 Website, um ihr Anliegen vorzubringen.

Von der **ODR-Plattform der Europäischen Kommission**³ wurden fünf Anträge (entspricht einem Anteil von etwa 0,18 %) an die Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt.



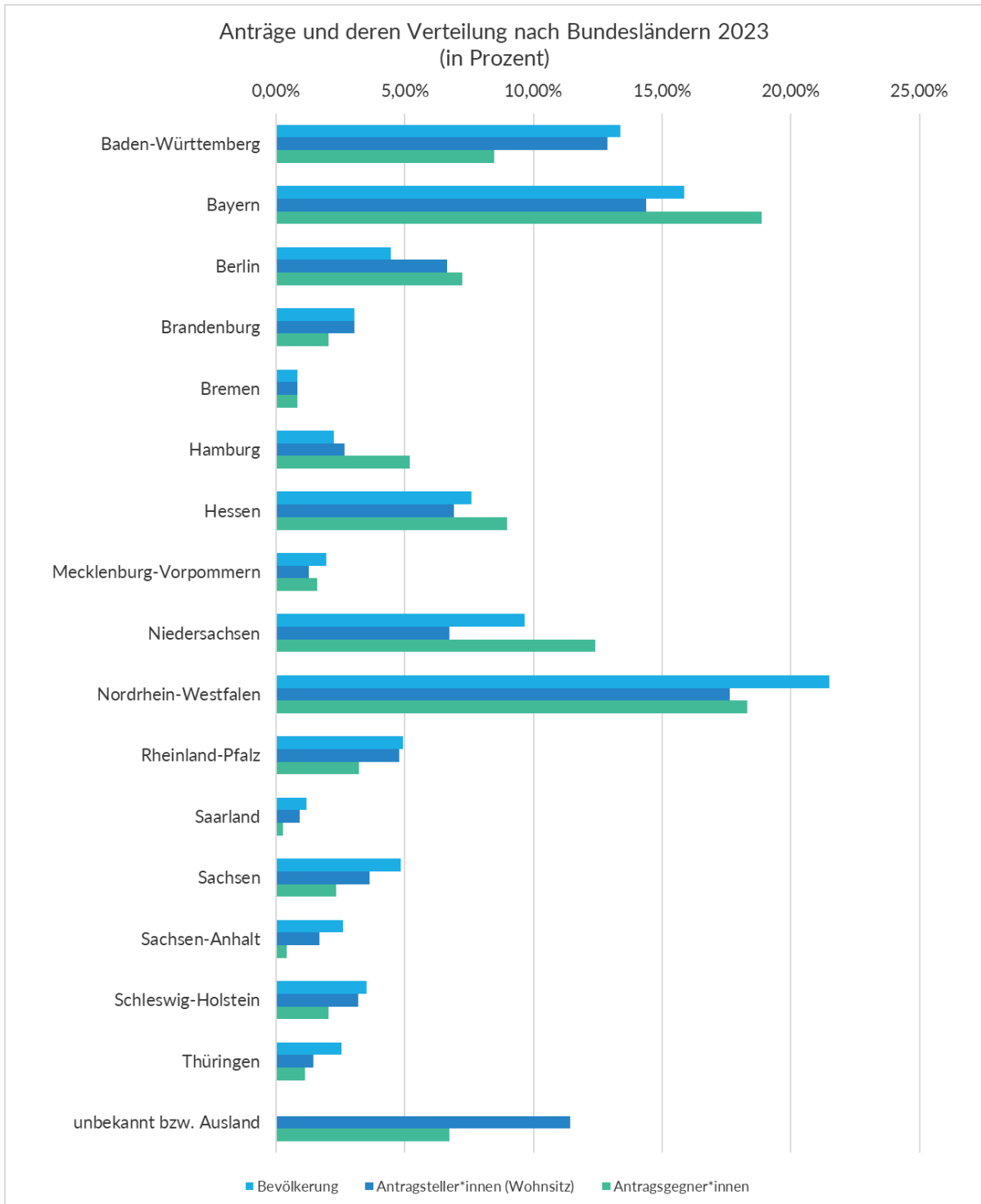
4

Die Grafik auf der folgenden Seite verdeutlicht die **geografische Verteilung** der Antragsteller*innen der 2.789 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

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

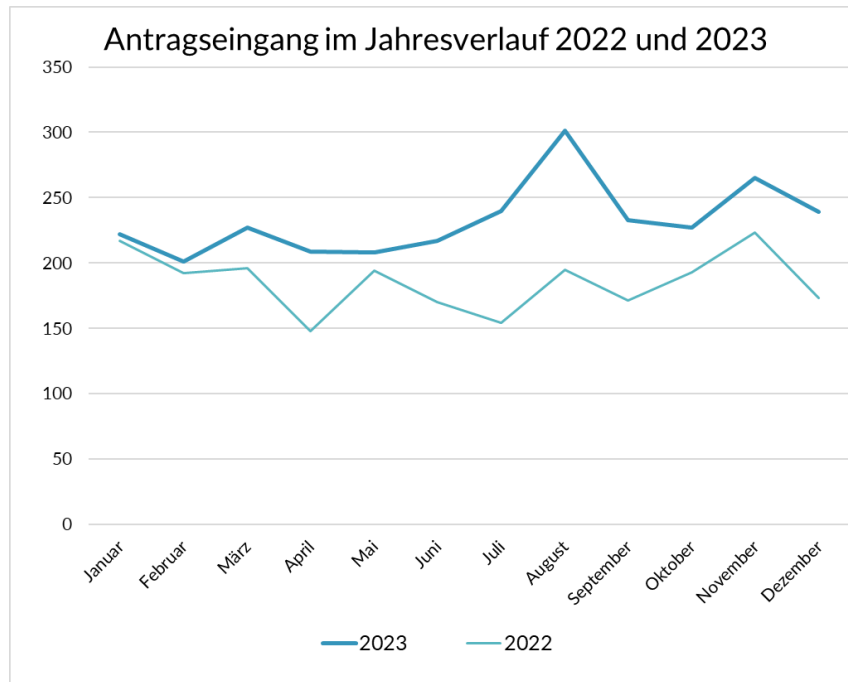
⁴ Der Begriff „Niederlassung“ bestimmt sich nach den Kriterien des Artikels 4 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

⁵ Auf Basis der Daten des Statistischen Bundesamtes, „Bundesländer mit Hauptstädten nach Fläche, Bevölkerung und Bevölkerungsdichte am 31.12.2022“, erschienen am 21. September 2023.





Die **Verteilung der 2.789 Anträge nach Monaten** lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Dort ist zum Vergleich auch der Antragszugang aus dem vorherigen Berichtsjahr 2022 eingezeichnet, der ebenfalls sehr gleichmäßig verlief.



2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 Nummer 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes⁶, § 30 Absatz 2 und 3 VSBG und § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung⁷

Die Ablehnungsgründe der Universalschlichtungsstelle des Bundes ergeben sich insbesondere aus § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, § 30 Absatz 2 und 3 VSBG und aus § 5 UnivSchlichtV.

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 Beilegung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, im Folgenden: Universalschlichtungsstellenverordnung oder UnivSchlichtV.



Im Berichtsjahr wurden von den 2.498 abschließend bearbeiteten Anträgen **insgesamt 735 Anträge abgelehnt**. Diese verteilen sich wie folgt:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle. (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	155
Eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit einer einschränkenden Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 oder einer vorrangigen Zuständigkeit gemäß § 4 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 ist für die Beilegung der Streitigkeit zuständig. (§ 30 Absatz 2 Nummer 1 VSBG)	162
Die Niederlassung des Unternehmens befindet sich nicht im Inland. (§ 30 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)	112
Es handelt sich um eine Streitigkeit aus einem in § 4 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 genannten Vertrag. (§ 30 Absatz 2 Nummer 3 VSBG)	6
Der Wert des Streitgegenstands beträgt weniger als 10 Euro oder mehr als 50.000 Euro. (§ 30 Absatz 2 Nummer 4 VSBG)	21
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Unternehmen geltend gemacht worden. (§ 30 Absatz 2 Nummer 6 VSBG)	2
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (soweit nicht von a) bis c) erfasst (§ 30 Absatz 2 Nummer 7 VSBG)	46
b) Die Streitigkeit ist bereits beigelegt ⁸ (§ 30 Absatz 2 Nummer 7 lit. b) VSBG)	202
Die Streitigkeit war oder ist bereits Gegenstand eines Verfahrens vor einer Verbraucherschlichtungsstelle. (§ 5 Absatz 1 Nummer 1 UnivSchlichtV)	4
Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht rechtshängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes das Ruhen des Verfahrens an. (§ 5 Absatz 1 Nummer 2 und 3 UnivSchlichtV)	4
Weitere Ablehnungsgründe nach der Verfahrensordnung der Universalschlichtungsstelle des Bundes (§ 30 Absatz 3 VSBG) hier: Die*der Antragsteller*in hat keinen Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Europäischen Union oder den Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.	21

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 **1.397** der abschließend bearbeiteten Verfahren (55,9 %) **ergebnislos**. Davon hat sich der oder die Antragsgegner*in in **1.095 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 **258 Anträge** wurden durch den oder die Antragsteller*in zurückgezogen oder es erfolgte keine Antwort mehr (§ 15 Absatz 1 VSBG). Die **restlichen 44** ergebnislosen Verfahren entsprechen der Zahl der erfolglosen Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne.⁹

Die **Einigungsquote** belief sich auf **20,8 %**. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (2.498) abzüglich der abgelehnten Anträge (735) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (366).

8

4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2023 bereits **abgeschlossenen 2.498 Verfahren** betrug **durchschnittlich 28 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.



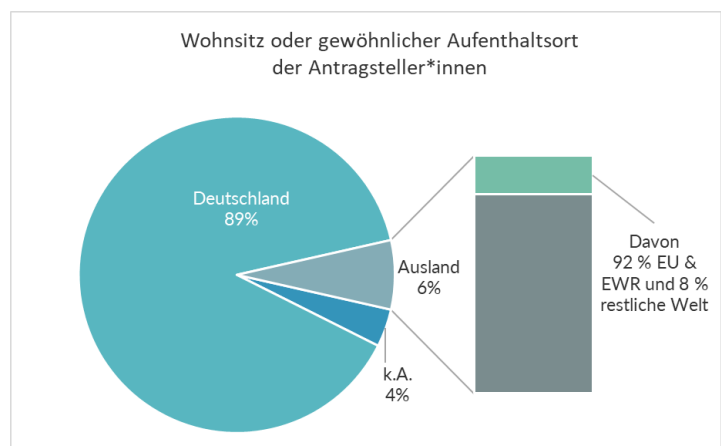
Die **durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne¹⁰** betrug **57 Tage**. Diese errechnet sich aus dem Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, beziehungsweise des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf 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.

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

2.484 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 165 Antragsteller*innen hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **5,9 %** aller 2.789 Anträge). Mit 24,9 % bildeten Antragsteller*innen mit Wohnsitz in Österreich den größten Anteil europäischer Sachverhalte, gefolgt von französischen Antragsteller*innen mit 22,4 %.

Auch Antragsteller*innen mit Wohnsitz in der Schweiz (12), in Großbritannien (8), in den Vereinigten Staaten von Amerika (4) und den Vereinigten Arabischen Emiraten (2) sowie Ägypten, Albanien, Jordanien, Paraguay, Tunesien und der Türkei (jeweils 1) wendeten sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die für diese 32 Anträge jedoch nicht zuständig war.

Der Wohnsitz von weiteren 108 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.



¹⁰ Vgl. Fußnote 9.



Unter den Anträgen, welche die Universalschlichtungsstelle des Bundes über die **ODR-Plattform der Europäischen Kommission** erreicht haben (fünf Anträge) handelte es sich bei keinem um eine grenzübergreifende Streitigkeit. Bei den auf diesem Weg eingegangenen Anträgen hatten immer beide Parteien ihren Wohnsitz beziehungsweise ihre Niederlassung in Deutschland. In Berichtsjahr erfolgte außerdem in 14 der 165 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

In diesem Berichtsjahr gab es keine signifikante Häufung von Problemstellungen, über die berichtet werden könnte.

10

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

Auch diesbezüglich ergaben sich im Berichtsjahr keine neuen Erkenntnisse.



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

Es konnten keine über die vergangenen Berichtsjahre hinausgehende strukturelle Hindernisse ausgemacht werden.

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

Aufgrund ihrer Auffangzuständigkeit und Lotsenfunktion sind gerade für die Universalschlichtungsstelle des Bundes Netzwerktreffen und Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen sowie Akteuren in der deutschen und europäischen Schlichtungslandschaft von besonderem Wert. Einen Eindruck geben die folgenden ausgewählten Termine.

11

Erfahrungsaustausch der 28 Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesministerium der Justiz: Am 28. März 2023 fand das jährliche Treffen der deutschen Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz in Berlin statt. Diese Runde ermöglicht jedes Jahr aufs Neue den Austausch zu anfallenden Themen aus der Aktualität aller Verbraucherschlichtungsstellen. Das reicht von Auslegungsfragen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes bis hin zu Fragen des Datenschutzes.

Tag der offenen Tür der Bundesregierung im Bundesministerium der Justiz: Am 19. und 20. August 2023 veranstaltete die Bundesregierung und damit auch alle Bundesministerien einen Tag der offenen Tür. Auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes hatte einen Stand im Bundesministerium der Justiz. Hinter den Ständen ergab sich die Möglichkeit zum Austausch mit anderen anwesenden Akteuren im Bereich Recht.



Travel-Net: Wie in den vergangenen Jahren nahm die Universalschlichtungsstelle auch in diesem Berichtsjahr an den Treffen des europäischen Netzwerks der Reise-Schlichtungsstellen „Travel-Net“ teil.¹¹ Am 6. Oktober 2023 wurde zusätzlich zu weiteren Online-Terminen das Netzwerktreffen in Sofia veranstaltet. Ein Themenschwerpunkt lag auf der Digitalisierung der Reise-Schlichtung, einschließlich der Potenziale künstlicher Intelligenz im Schlichtungsverfahren.

Treffen Europäischer Auffang-Verbraucherschlichtungsstellen: Am 24. November 2023 tauschte sich die Universalschlichtungsstelle in Wien mit anderen europäischen Auffangschlichtungsstellen aus. Diese Schlichtungsstellen nehmen in ihren Ländern ähnliche Aufgaben wahr wie die Universalschlichtungsstelle in Deutschland. Intensiv wurde über die kurz zuvor veröffentlichten Vorschläge der EU-Kommission zur Änderung der ADR-Richtlinie¹² diskutiert, die die Auffangschlichtungsstellen besonders betreffen. Zudem gaben österreichische Kolleg*innen Einblick in ein Projekt, bei dem zusätzliche Sachverständige in ausgewählten Verfahren hinzugezogen werden.

12

Konferenz auf Einladung des Europäischen Verbraucherzentrums Rumänien: Unter dem Titel „Alternative Dispute Resolution in Europe in the context of the new revision of the legislation – The new online portal for consumers“ lud das Europäische Verbraucherzentrum Rumänien am 13. und 14. Dezember 2023 auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes ein. Geboten war ein interessanter Einblick in die nationalen Strukturen von Schlichtungsstellen in Rumänien und insbesondere zum neu eingeführten digitalen Fallbearbeitungssystem.

Darüber hinaus gab es auch im gesamten Jahr zahlreiche bilaterale Gespräche mit branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen im In- und Ausland, sei es aus Anlass eines Antrags, aber auch zu übergeordneten Themen.

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 2023 die zuständige „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstelle für die Unternehmen, die dort nicht Mitglied sind.

¹² Überarbeitung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR-Richtlinie) der Europäischen Kommission: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_de



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

13

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