

Tätigkeitsbericht 2017

nach § 34 VSBG

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Zentrum für Schlichtung e.V.



31. Januar 2018

Inhaltsverzeichnis

	I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	Seite 2
	II. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren	Seite 7
	III. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren	Seite 9
1	IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Unternehmen	Seite 9
	V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	Seite 9
	VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	Seite 11
	VII. Angaben zur Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen und Netzwerken	Seite 12

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl und Kategorien der eingegangenen Anträge nach Streitgegenstand

a. Allgemeines

Die Gesamtzahl der im Berichtszeitraum vom 1. Januar 2017 bis einschließlich 31. Dezember 2017 **eingegangenen Anträge beträgt 2.118**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2017 **1.710 abschließend bearbeitet**.

Die 2.118 Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der sogenannten COICOP Klassifikation¹ orientiert. Der größte Bereich, etwa ein Drittel aller Anträge, stellt die Kategorie **Waren für Verbraucher** (734 Anträge) dar. Darauf folgend entfällt fast ein Viertel der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (451 Anträge). Dabei stehen vor allem Anträge bezüglich Pauschalreisen hervor. In der Kategorie Waren für Verbraucher sind vor allem Haushaltsgroßgeräte, Möbel und Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik Gegenstand der Beschwerde.

Weitere häufig auftretende Streitgegenstände sind **Finanzdienstleistungen** (wie Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere), **Allgemeine Dienstleistungen** (Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), sowie **Postdienste und elektronische Kommunikation**, hier vor allem Mobiltelefondienste.

Zwar bestehen in einigen der eben genannten Bereiche **branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen**. Dennoch decken diese nicht jegliche Fallkonstellation in den jeweiligen Branchen ab, sodass die Auffangzuständigkeit der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* auch hier bisweilen zum Tragen kommt. Ansonsten wurden diejenigen Antragstellerinnen und Antragsteller, für deren Antrag eine der besonderen Verbraucherschlichtungsstellen in der konkreten Streitigkeit zuständig war, auch an diese verwiesen. In diesem Zusammenhang ist die äußerst konstruktive Zusammenarbeit mit den branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen zu erwähnen.

¹ Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) Klassifikation ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken, die von vielen Organisationen, darunter der Europäischen Kommission, der OECD und den Vereinten Nationen genutzt wird.

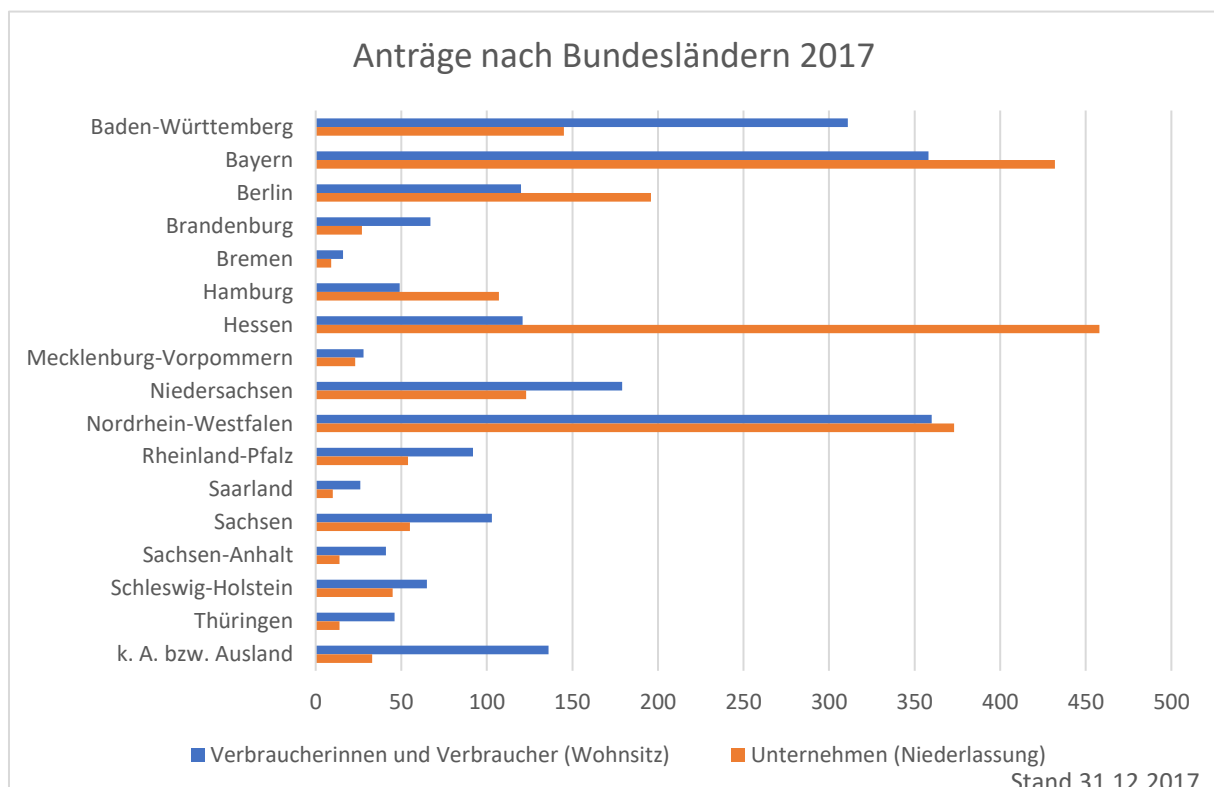
b. Die Streitgegenstandskategorien im Einzelnen

Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucher 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	734
Dienstleistungen im Freizeitbereich 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	451
Finanzdienstleistungen u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen	384
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung	229
Postdienste und elektronische Kommunikation u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste	118
Verkehrsdienstleistungen u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste	112
Energie und Wasser u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger	41
Gesundheit (ohne Gesundheitsdienstleistungen) u. a. Altenheime, häusliche Pflege	12
Bildung und Erziehung u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht	6
Andere	17
Nicht näher bestimmt	14
Gesamt	2.118

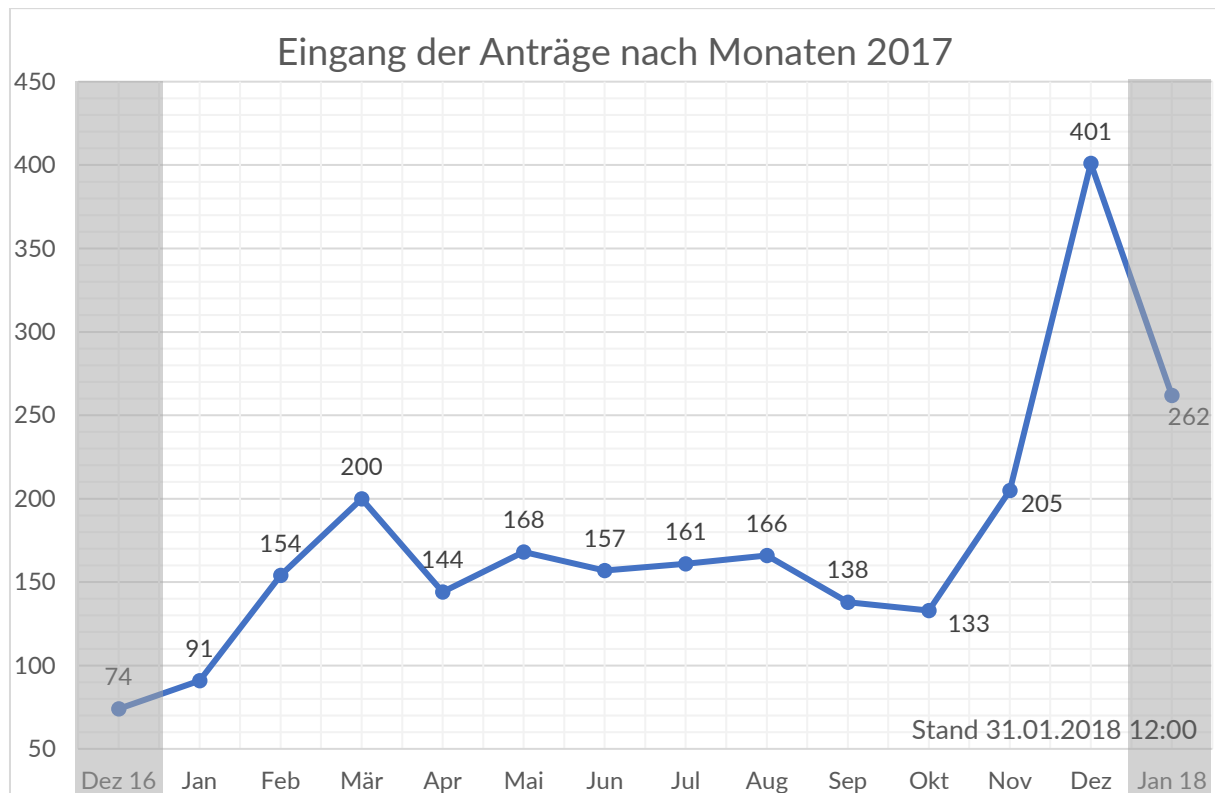
c. Weitere statistische Angaben

Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* erreichten im Berichtsjahr **4.243 telefonische Anfragen** und **2.003 Anfragen per E-Mail**. Aus diesen Anfragen gingen auch Anträge auf Streitbeilegung hervor, die sich somit auch in der Zahl der Schlichtungsanträge (siehe a. Allgemeines) niederschlagen. Die per Telefon und E-Mail an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* gerichteten Anfragen betrafen neben der Zuständigkeit und den ab dem 1. Februar 2017 geltenden Informationspflichten unter anderem auch den Ablauf des Verfahrens.

Die **geografische Verteilung** der Anträge der Verbraucherinnen und Verbraucher auf die jeweiligen Bundesländer verdeutlicht die folgende Grafik. Dabei zeigt die Darstellung auch die Niederlassung des als Antragsgegnerin oder Antragsgegner benannten Unternehmens.



Die Verteilung der **Anträge im Jahresverlauf** nach Monaten lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen.



2. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Insgesamt blieben **1.186 der abschließend bearbeiteten Verfahren** ergebnislos. Davon hat sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner in 1.020 Verfahren nicht beteiligt. Darunter werden sowohl die Fälle erfasst, in welchen die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbelegungsverfahren ablehnte, als auch die Fälle, in welchen sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner auch auf Nachfrage der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbelegungsverfahren erklärt hat. In vier Streitbelegungsverfahren wurde der Schlichtungsvorschlag von einer der Parteien oder beiden Parteien nicht angenommen. 162 Anträge wurden durch die Antragstellerin beziehungsweise den Antragsteller zurückgezogen.

3. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach Ablehnungsgründen

Im Berichtsjahr wurden von den 1.710 abschließend bearbeiteten Anträge insgesamt 277 Anträge nach § 2 der Verfahrensordnung (entspricht § 14 Absätze 1 und 2 VSBG) abgelehnt. Diese verteilen sich auf die folgenden Ablehnungsgründe:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG)	145
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg (§ 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG)	77
Die Streitigkeit ist bereits beigelegt (§ 14 Abs. 1 Nr. 3 lit. b) VSBG)	35
Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 VSBG)	3
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 Abs. 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 VSBG)	3
Der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR oder überschreitet 50.000,00 EUR (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 VSBG)	14

4. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Verfahrensdauer der Streitbeilegungsverfahren betrug **56 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.

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss in allen bis zum 31. Dezember 2017 bereits abgeschlossenen 1.710 Verfahren betrug durchschnittlich **27 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch:

- die durchgeführten Streitbeilegungsverfahren,
- Verfahren, in denen es zur Anerkennung oder Erfüllung durch die Antragsgegnerin beziehungsweise den Antragsgegner kam,
- alle auf Wunsch der Parteien vorzeitig beendeten Verfahren,
- die Bearbeitung aller abgelehnten Anträge, sowie
- Aussetzungszeiträume.

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

1.989 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 106 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in einem anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums.

7

Auch Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitzen in der Schweiz (6), in China (1) und der Ukraine (1) wendeten sich an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*, welche für diese Anträge jedoch unzuständig ist. Der Wohnsitz von 15 Antragstellerinnen oder Antragstellern war bei Eingabe des Antrags unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragstellerinnen und Antragstellern nicht weiterbetrieben, so dass keine Ergänzung erfolgte und von Nachfragen abgesehen wurde.

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

Klare Leitlinien – auch im unternehmenseigenen Beschwerdemanagement

Verbraucherinnen und Verbraucher möchten ihre Kundenbeschwerden möglichst rasch vom Unternehmen bearbeitet wissen. Unternehmen benötigen ihrerseits Zeit, um die aufgeworfenen Fragen zu beantworten. Immer wieder wenden sich Antragstellerinnen und Antragsteller an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*, da sie von den Unternehmen keine oder nur

unzureichende Antwort auf ihre Beschwerde im Vorfeld (also vor der Antragstellung bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*) erhalten haben.

Dabei ist erkennbar, dass sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen mitunter von unterschiedlichen Zeitvorstellungen für die Bearbeitung einer Kundenbeschwerde ausgehen, was zu einer zusätzlichen Zuspitzung des Konflikts beitragen kann. Da an die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* Streitigkeiten aus sehr unterschiedlichen Bereichen herangetragen werden, ist eine generelle Aussage für die zu erwartende Dauer einer Bearbeitung durch das Unternehmen nur schwer zu treffen. Allerdings hat sich gezeigt, dass einige Unternehmen der Verbraucherin beziehungsweise dem Verbraucher bei einer Anfrage einen Zeithorizont mitteilen. Dies kann ein guter Weg sein, um die oben genannte Zuspitzung zu vermeiden, sofern Verbraucherinnen und Verbrauchern realistische und nachvollziehbare Zeitvorgaben gemacht werden.

Richtig informiert – falsch verstanden

Immer wieder erreichen die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* Anträge, in welchen sich aus der Vorkorrespondenz zwischen Antragstellerin beziehungsweise Antragsteller und dem Unternehmen ergibt, dass dieses der Informationspflicht nach § 37 VSBG nachkommt, indem es auf die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* hinweist und gleichzeitig mitteilt, nicht an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Gleichwohl wird von der Antragstellerin beziehungsweise dem Antragsteller ein Antrag bei der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* eingereicht.

Von Seiten der Unternehmen wird dabei keine missverständliche Formulierung verwendet. Möglicherweise verleitet die prominente Erwähnung der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* im Hinweis nach § 37 VSBG den flüchtigen Leser dazu, sich direkt an die Stelle zu wenden, ohne auch den Hinweis auf die fehlende Teilnahmebereitschaft wahrzunehmen.

Eine entsprechende Sensibilisierung der Verbraucherinnen und Verbraucher ist aber mit einer fortschreitenden Bekanntheit der Verbraucherschlichtung zu erwarten.

III. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbelegungsverfahren waren

Gerade in der Vorweihnachtszeit häuften sich Beschwerden (insgesamt 84 Anträge) von Antragstellerinnen und Antragstellern über eine kleine Anzahl Unternehmen, welche mit vermeintlich günstigen Angeboten im Internet Verbraucherinnen und Verbraucher dazu bewegten, per Vorkasse zu bezahlen, ohne die bestellten Artikel zu liefern. Erst nachdem die Strafverfolgungsbehörden einschritten und die jeweiligen Webseiten gesperrt wurden, ebte die Antragszahl ab.

IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Unternehmen

9

Aus den aufgezeigten Problemstellungen (siehe II.) wird deutlich, dass eine bessere Kommunikation zwischen den Parteien vor Beantragung eines Streitbelegungsverfahrens bei *der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* zur Problemlösung beitragen würde. Beispielsweise sollte dem Beschwerdemanagement der Unternehmen ausreichend Zeit zur Beantwortung der Anliegen eingeräumt werden, dies aber auch den Verbraucherinnen und Verbrauchern nachvollziehbar kommuniziert werden.

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

Die Verbraucherstreitbeilegung – das unbekannte Wesen

Für viele Verbraucherinnen und Verbraucher einerseits und für viele Unternehmen andererseits ist Schlichtung auch nach fast zwei Jahren Verbraucherstreitbeilegungsgesetz eine relativ neue Möglichkeit, einen Streit beizulegen. Entsprechend wenig sensibilisiert sind beide Seiten auf die Anwendungsbereiche dieser Art der Konfliktlösung. Bis sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen bereits im Vorfeld erkennen, ob bei einer bestimmten Streitigkeit Schlichtung sinnvoll eingesetzt werden kann, wird sicherlich noch etwas Zeit vergehen.

Bis dahin werden gängige Fehlvorstellungen der Parteien über Verbraucherstreitbeilegung noch weiter für Irritierung sorgen. Entgegen dieser Vorstellungen steht bei einer Schlichtung in der Regel nicht ein vom Recht gelöster Kompromiss am Ende des Verfahrens. Auch fällt der Schlichtungsvorschlag nicht immer zugunsten der Verbraucherin oder des Verbrauchers aus.

Der Reflex, in einer bestimmten Situation die Verbraucherstreitbeilegung bewusst einzusetzen, ist aus Verfassersicht insbesondere in Branchen erkennbar, die bereits vor VSBG-Zeiten mit Schlichtung in Berührung gekommen sind. Dies gilt besonders bei Unternehmen, die über Schlichtungserfahrung aus ihren anderen Geschäftsbereichen verfügen (beispielsweise im Energiesektor, in welchem die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* für die Bereiche Fernwärme und Wasser zuständig ist).

Keine Beweisaufnahme

Bei Verfahren, in welchen es in erster Linie um Beweisfragen geht, kommt ein Streitbeilegungsverfahren mangels Beweisaufnahme an die Grenzen der materiellen Wahrheitsfindung. Schlichtung ermöglicht den Parteien die informierte Einigung, gerade auch bei schwieriger Beweislage, nämlich unter Kenntnis aller rechtlichen Gesichtspunkte. Im Rahmen des Schlichtungsvorschlags kann auf etwaige mit der Beweislast verbundene Kostenrisiken in einem Prozess hingewiesen werden, sowie eine rechtliche Würdigung nach Beweislastregeln vorgenommen werden, nachdem die Parteien darüber aufgeklärt wurden. Schließlich können Beweisprobleme darüber gelöst werden, dass die Parteien Streitiges im Laufe des Schlichtungsverfahrens unstrittig stellen, sich also auch ohne vollständige Aufklärung über den Sachverhalt einigen.

10

Grenzübergreifende Streitigkeiten

Eine erhöhte Antragszahl über den Eingangsweg der ODR-Plattform der Europäischen Kommission konnte auch im Berichtsjahr 2017 nicht verzeichnet werden, obwohl die ODR-Plattform seit ihrer Freischaltung im Februar 2016 14.810 Beschwerden² von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus dem Europäischen Wirtschaftsraum gegen Unternehmen mit Niederlassung in Deutschland verzeichnete. Es muss davon ausgegangen werden, dass der Großteil dieser Anträge die jeweiligen Verbraucherschlichtungsstellen und auch die *Allgemeine*

² Aufruf der Statistik der ODR-Plattform am 27. Dezember 2017.

Verbraucherschlichtungsstelle nicht erreichen. Dass die ODR-Plattform aber ein großes Potential in sich trägt, wurde bereits im Tätigkeitsbericht 2016 an dieser Stelle angesprochen.³

Nunmehr ist auch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in einer englischen Übersetzung⁴ verfügbar, was die Erläuterung einzelner Verfahrensschritte in grenzüberschreitenden Verfahren vereinfachen kann.

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

Das **2. Treffen Europäischer Verbraucherschlichtungsstellen** fand am 29. und 30. Mai 2017 in Kehl statt. Es nahmen die Verbraucherschlichtungsstellen *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte* (Österreich), der *Internet Ombudsmann* (Österreich), der *Conciliareonline* (Südtirol/Italien) und die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* (Deutschland) sowie als neues Mitglied der *Médiateur de la consommation* (Luxemburg) teil. Weiterer Teilnehmer war der *Online-Schlichter* (Deutschland), der jedoch keine Verbraucherschlichtungsstelle nach dem VSBG ist. Es handelt sich um ein informelles Netzwerk im Sinne des § 38 VSBG zum Austausch von „best practices“.

11

Am 10. November 2017 nahm die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* auf Einladung der Europäischen Kommission an dem ersten Treffen des von der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)* initiierten **Travel-Net** in Berlin teil. Anwesend waren 13 Schlichtungsstellen aus der Europäischen Union, welche Fälle mit Bezug zum Reisesektor und Transportsektor bearbeiten. Bei diesem Gründungstreffen wurde ein „Memorandum of understanding“ unterzeichnet. Es waren neben branchenspezifischen auch Allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen aus mehreren Staaten bei diesem Treffen vertreten. Letzteren kommt im Reisebereich zumindest eine Auffangzuständigkeit zu.

³ Siehe den Tätigkeitsbericht 2016 unter https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/45.Taetigkeitsbericht_2016.pdf (Aufgerufen am 31.01.2018); den Bericht der EU-Kommission zur Funktion der ODR-Plattform vom 13. Dezember 2017 (COM(2017) 744); sowie sogleich unter VII.

⁴ https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_vsbg/englisch_vsbg.html (Aufgerufen am 31.01.2018).

VII. Angaben zur Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen und Netzwerken

Am 27. Juni 2017 fand ein **Erfahrungsaustausch der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen** im *Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz* in Berlin statt, an dem die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* teilnahm. Neben Fachvorträgen bestand auch Gelegenheit zur Diskussion.

Das diesjährige **Treffen der Schlichtungsstellen im Finanzbereich** bei der *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* in Bonn fand am 16. November 2017 statt. Der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* fällt im Finanzbereich Auffangfunktion zu.

Am 6. Dezember 2017 nahm die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* an dem von der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)* organisierten **Schlichter-Treffen** in Berlin teil. Dabei setzten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer unter anderem mit aktuellen Fragen zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz auseinander.

Zu betonen ist, dass die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* in der täglichen Arbeit in häufigem **Austausch und Kontakt mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen** steht. Unter anderem werden bisweilen komplexe Fragen zur Zuständigkeit geklärt. Die Kooperation mit den anderen Verbraucherschlichtungsstellen verläuft dabei äußerst konstruktiv.

Ebenso erfolgreich ist die **Zusammenarbeit mit der deutschen Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung** in Fragen rund um die ODR-Plattform der Europäischen Kommission. Häufig werden Fragen zur Plattform und deren Entwicklung besprochen. Allerdings wird auch in konkreten Verfahren zusammengearbeitet, wobei die noch meist ungenutzten Möglichkeiten der Plattform, nämlich Sprachbarrieren abzubauen und die Akteure aus verschiedenen Staaten (Antragstellerin beziehungsweise Antragsteller / Unternehmen / Verbraucherschlichtungsstelle) zusammen zu bringen, deutlich zu Tage treten konnten.

In einem Beispiel wurde die *deutsche Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung* in ein Verfahren einbezogen, in dem ein litauischer Verbraucher eine Streitigkeit mit einem deutschen Händler über die ODR-Plattform teilte. Die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* konnte über die *deutsche Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung* Auskünfte zum litauischen Recht einholen und diese Rechtsauskunft ihrem von beiden Parteien angenommenen Schlichtungsvorschlag zugrunde legen.

Kontakt besteht auch zum Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), insbesondere den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland, Österreich und Frankreich. Das

ECC-Net vertritt die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern in grenzübergreifenden Angelegenheiten. Das *Europäische Verbraucherzentrum Deutschland* (angesiedelt bei dem deutsch-französischen Verein *Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.*) vertrat im Berichtszeitraum zwölf Verbraucherinnen und Verbraucher in grenzüberschreitenden Verfahren vor der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*. Das *Europäische Verbraucherzentrum Österreich* (angesiedelt beim *Verein für Konsumenteninformation*) besuchte die *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* am 13. Dezember 2017 anlässlich eines Study Visits.

Redaktion

Svenja Roth (Pressereferentin) und Stefan Weiser (Streitmittler)

V. i. S. d. P.

Felix Braun (Vorstand)

Bildrechte

B. Guerrier (erste Seite) und Felix Braun (diese Seite)

Kontakt

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle
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@verbraucher-schlichter.de

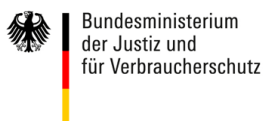
14

Impressum

Herausgeber
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Telefon 07851 / 795 79 40
Telefax 07851 / 795 79 41



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Copyright Vermerk © 2018 Zentrum für Schlichtung e.V.