



## Pressemitteilung

9. November 2020

### **Mit Abstand im Austausch: europäisches Schlichtungstreffentreffen online**

**Kehl** - Statt Dienstreisen über Grenzen hinweg hieß es in diesem Jahr Einladung zur Videokonferenz: Der Erfahrungsaustausch der europäischen „Auffang“-Schlichtungsstellen wurde am 9. November 2020 online ausgetragen. Seit 2016 treffen sich die Verbraucherschlichtungsstellen Belgiens, Luxemburgs, Österreichs und Deutschlands, die in ihrem Land die Aufgabe wahrnehmen, immer dann schlichtend oder mediiierend dazu sein, wenn keine andere vorrangig zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, beispielsweise einer bestimmten Unternehmensbranche, besteht. Turnusgemäß lud in diesem Jahr die Verbraucherschlichtung Austria zu diesem Treffen ein.

1

Ein kurzes Beispiel: Wie in Deutschland gibt es auch bei den europäischen Nachbarn verschiedene Stellen, die für Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen alternative Streitbeilegung anbieten, zum Beispiel in den Bereichen Energie, Verkehr oder Finanzen. Damit es jedoch auch dann die Möglichkeit zu Schlichtung oder Mediation gibt, wenn keine solche speziell eingerichtete Stelle vorhanden ist, gibt es eben die erwähnten „Auffang“-Schlichtungsstellen. Es kommt auch vor, dass es dabei um grenzübergreifende Streitigkeiten geht, wenn die streitenden Vertragsparteien aus verschiedenen Staaten kommen.

**UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE** DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.  
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Verbunden durch die gemeinsame Aufgabenstellung fand dieses Arbeitstreffen bereits zum siebten Mal statt. Die Coronavirus-Pandemie bestimmte dabei nicht nur die Form der Zusammenkunft über das Internet, sondern auch den Inhalt: Als globale Herausforderung hatten alle Stellen von ihren eigenen Erfahrungen mit der Krise in ihrem eigenen Land zu berichten, stets mit dem Fokus, außergerichtliche Streitbeilegung in gleich hoher Qualität wie immer anzubieten.

Themen gab es genug. So hatte die Krise durch Gesetzesänderungen Auswirkungen auf das im Streitfall anzuwendende Recht, auch sind erste Urteile zu beachten. Das ist bei der bei einem Schlichtungsvorschlag vorzunehmenden rechtlichen Bewertung maßgeblich. Es kann aber zahlreiche besondere Umstände sowohl auf Verbraucher- als auch Unternehmerseite geben, die einer einzelfallbezogene Bewertung bedürfen, um zu einer wohlabgewogenen Lösung zu kommen. Die Schlichtungsstellen selbst stellt die Krise vor zahlreiche organisatorische Fragen, etwa in Bezug auf hohe Antragszahlen, Home-Office und die verlässliche Abwicklung des Tagesgeschäfts.

Aus dem Austausch mit den anderen Stellen konnten wertvolle Impulse für die kommenden Monate mitgenommen werden. Hier zählt sich die in einer europäischen Richtlinie verankerte und seit 2016 praktizierte Kooperation aus. Kennt man sich schon lange persönlich und arbeitet vertrauensvoll zusammen, fällt der Wechsel auf eine Videokonferenz umso leichter. Eine Frucht aus vier Jahren des Netzwerkens.

**Hintergrund: Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 (ADR-Richtlinie)**

Seit sieben Jahren ist die Richtlinie in Kraft und seitdem setzen die Mitgliedstaaten die Anforderungen in ihr innerstaatliches Recht um. In Deutschland gibt es dafür seit 2016 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

In Artikel 16 der Richtlinie wird großen Wert daraufgelegt, dass die Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich regelmäßig über bewährte Verfahren zur Beilegung von grenzübergreifenden und inländischen Streitigkeiten austauschen.



### Kontaktdaten in Deutschland:

Universalschlichtungsstelle des Bundes  
Zentrum für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8 - 77694 Kehl  
[www.universalschlichtungsstelle.de](http://www.universalschlichtungsstelle.de)  
[mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)

Regelmäßige Teilnehmer\*innen der Treffen sind außerdem  
der belgische [Ombudsdienst für Verbraucher](#),  
der luxemburgische [Service national du Médiateur de la consommation](#)  
und die österreichische [Schlichtung für Verbrauchergeschäfte](#).

Eine Liste aller in der EU bzw. im EWR tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf  
der [Internetseite des Europäischen Kommission](#).

3

### Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth  
Tel.: 07851 7957925  
E-Mail: [presse@verbraucher-schlichter.de](mailto:presse@verbraucher-schlichter.de)

Weitere Informationen, sowie Pressefotos, finden Sie im Pressebereich auf unserer Website.