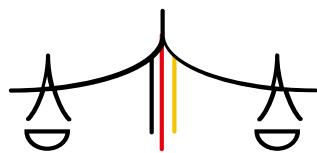




2025

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 Universalenschlichtungsstellenverordnung	6
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes).....	7
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	8
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 Streitbeilegungsverfahren waren.....	10
III. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbraucher sowie 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



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 2025 bis einschließlich 31. Dezember 2025 eingegangenen Anträge beträgt **6.058**. Dabei handelte es sich um Erhöhung um 76,5% Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Von den eingegangenen Anträgen wurden bis zum 31. Dezember 2025 5.193 abschließend bearbeitet.

Die 6.058 eingegangenen Anträge verteilen sich auf Kategorien, deren Einteilung sich an der so genannten COICOP¹ orientiert und nach dem Vertragsgegenstand bestimmt wird. Mit über einem Drittel aller Anträge (38,6%, 2.338 Anträge) bilden **Waren für Verbraucherinnen und Verbraucher** 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 16,4 % der Anträge auf die Kategorie **Dienstleistungen im Freizeitbereich** (995 Anträge; unter anderem Reisen, Unterkünfte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung). Weitere häufig vorkommende Streitgegenstände sind **Allgemeine Dienstleistungen** (891 Anträge; Dabei handelt es sich um Streitigkeiten beispielsweise aus der Instandhaltung und aus Reparaturen 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.

1

¹ Die COICOP (Classification of Individual Consumption by Purpose) ist eine von der United Nations Statistics Division veröffentlichte Klassifikation des Individualverbrauchs nach Verwendungszwecken.



Antragstellerinnen und Antragsteller, 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.

Kategorie	Anträge
Waren für Verbraucherinnen und Verbraucher	2.338
<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	995
<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>	2
Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher	891
<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	635
<i>u. a. Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste</i>	
Finanzdienstleistungen	286
<i>u. a. Kredite, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen</i>	
Postdienste und elektronische Kommunikation	226
<i>u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste</i>	



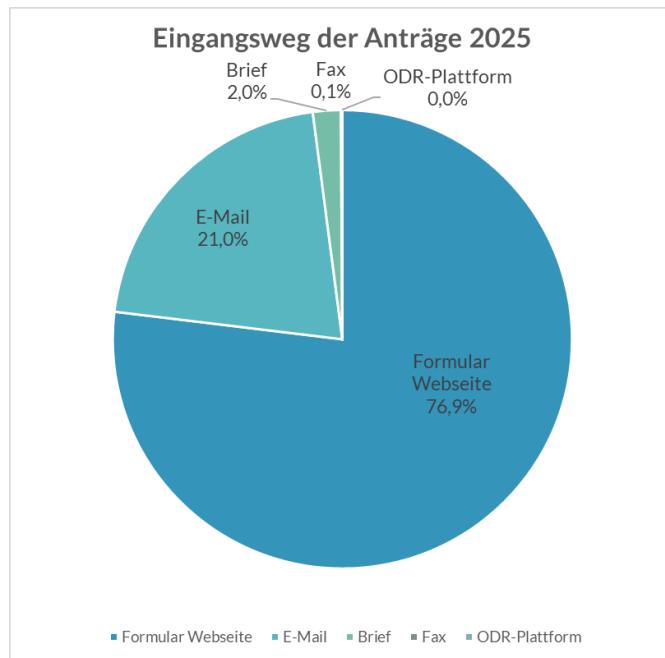
Energie und Wasser	191
<i>u. a. Wasser, Fernwärme, andere Energieträger</i>	
Gesundheit	100
<i>u. a. medizinische und pharmazeutische Produkte, therapeutische Geräte und Ausrüstungen, Altenheime, häusliche Pflege</i>	
Bildung und Erziehung	48
<i>u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht, anderer Privatunterricht</i>	
Andere	75
Nicht näher bestimmt	273
Gesamt	6.058

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 **2.857 telefonische Anfragen** und **5.459 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 Gesamtzahl 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 Antragstellerinnen und Antragsteller das Formular auf der Website, um ihr Anliegen vorzubringen.

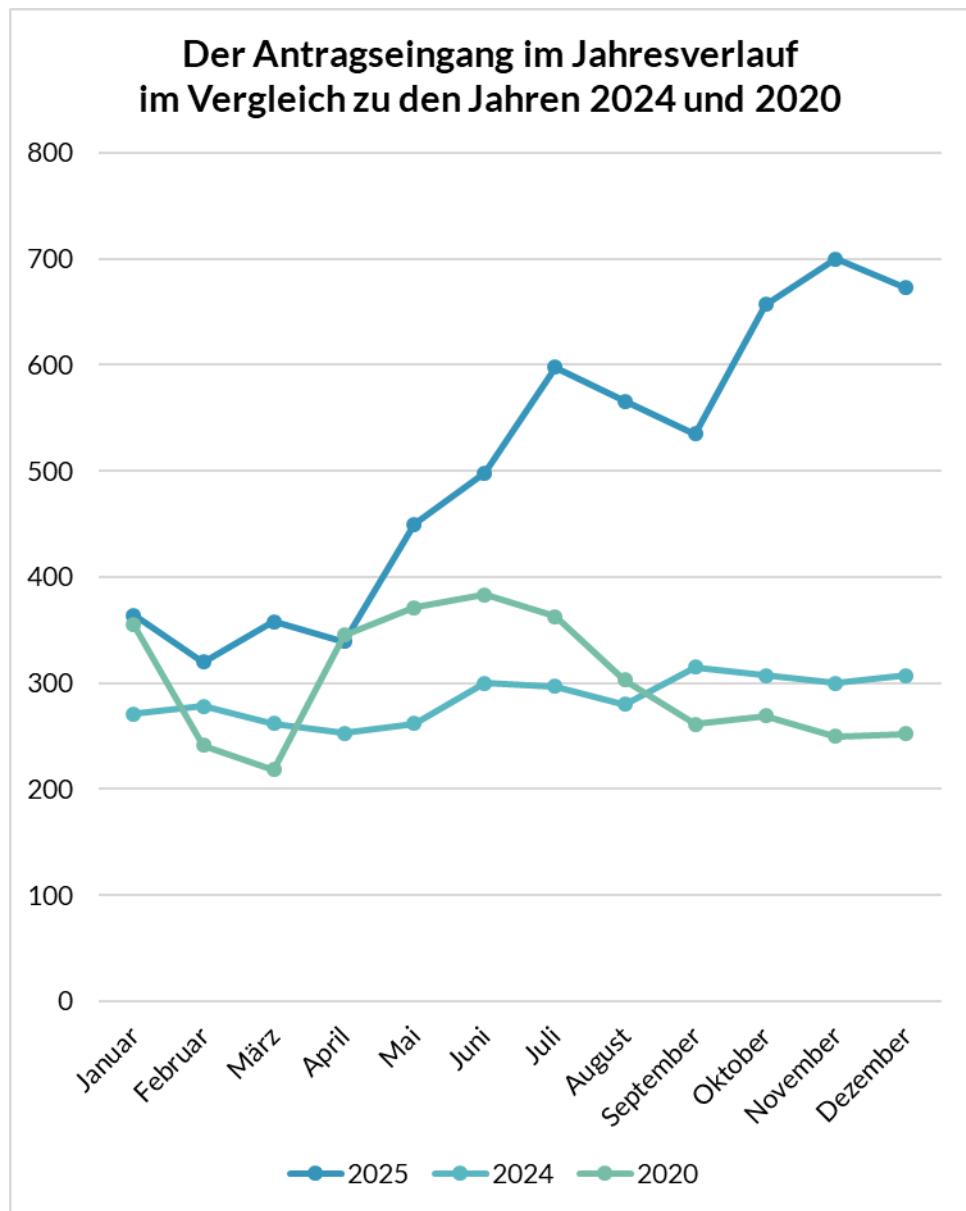


Von der **ODR-Plattform der Europäischen Kommission**² wurden vor der Einstellung im Juli 2025 keine Anträge mehr an die Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt.

² Online Dispute Resolution; die ODR-Plattform war bis Juli 2025 erreichbar unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.



Die Verteilung der 6.058 Anträge nach Monaten lässt sich der nachfolgenden Grafik entnehmen. Dort ist zum Vergleich auch der Antragseingang aus den Berichtsjahren 2024 und 2020 eingezeichnet; die Jahre, die bisher die höchsten Antragszahlen hatten.





2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen in § 14 Absatz 1 Nummer 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes³, § 30 Absatz 2 und 3 VSBG und § 5 der Universalschlichtungsstellenverordnung⁴

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.

Im Berichtsjahr wurden von den 5.193 abschließend bearbeiteten Anträgen **insgesamt 1.489 Anträge abgelehnt**. Diese verteilen sich wie folgt:

Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle. (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG)	348
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)	184
Der Wert des Streitgegenstands beträgt weniger als 10 Euro oder mehr als 50.000 Euro. (§ 30 Absatz 2 Nummer 4 VSBG)	6
Die Niederlassung des Unternehmens befindet sich nicht im Inland. (§ 30 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)	294
Es handelt sich um eine Streitigkeit aus einem in § 4 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 genannten Vertrag. (§ 30 Absatz 2 Nummer 3 VSBG)	8
Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Unternehmen geltend gemacht worden. (§ 30 Absatz 2 Nummer 6 VSBG)	4
Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (soweit nicht von a) bis c) erfasst (§ 30 Absatz 2 Nummer 7 VSBG)	109
b) Die Streitigkeit ist bereits beigelegt ⁵ (§ 30 Absatz 2 Nummer 7 lit. b) VSBG)	403

³ Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, im Folgenden: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz oder VSBG.

⁴ Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beileitung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, im Folgenden: Universalschlichtungsstellenverordnung oder UnivSchlichtV.

⁵ Hierunter erfasst wurden beispielsweise Verfahren, bei denen die Antragstellerinnen und Antragsteller vor Bekanntgabe an die unternehmerische Seite mitteilten, dass sich ihr Anliegen erledigt habe.



Die Streitigkeit war oder ist bereits Gegenstand eines Verfahrens vor einer Verbraucherschlichtungsstelle. 4

(§ 5 Absatz 1 Nummer 1 UnivSchlichtV)

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 Universal Schlichtungsstelle des Bundes das Ruhen des Verfahrens an. 8

(§ 5 Absatz 1 Nummer 2 und 3 UnivSchlichtV)

Weitere Ablehnungsgründe nach der Verfahrensordnung der Universal Schlichtungsstelle des Bundes (§ 30 Absatz 3 VSBG) hier: Die Antragstellerin oder der Antragsteller hat keinen Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Europäischen Union oder den Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum. 97

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

Insgesamt blieben **3.061** der abschließend bearbeiteten Verfahren (58,9%) **ergebnislos**. Davon hat sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner in **2.464 Verfahren** nicht beteiligt (§ 15 Absatz 2 VSBG). Darunter werden sowohl Verfahren erfasst, in welchen die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner ausdrücklich eine Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren abgelehnt hat, als auch die Verfahren, in welchen sich die Antragsgegnerin oder der Antragsgegner auch auf Nachfrage der Universal Schlichtungsstelle des Bundes hin nicht über die Teilnahmebereitschaft an einem Streitbeilegungsverfahren erklärt hat (und auch keine Teilnahme nach § 30 Absatz 6 VSBG fingiert wurde).

Weitere **527 Anträge** wurden durch die Antragstellerin oder dem Antragsteller zurückgezogen oder es erfolgte keine Antwort mehr (§ 15 Absatz 1 VSBG). Die **restlichen 70** ergebnislosen Verfahren entsprechen der Zahl der erfolglosen Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne.⁶

Die **Einigungsquote** belief sich auf **17,4 %**. Diese errechnet sich aus dem Verhältnis der Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (5.193) abzüglich der abgelehnten Anträge (1.489) zur Anzahl der Verfahren, in welchen es zu einer Einigung kam (643).

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



4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss **in allen** bis zum 31. Dezember 2025 bereits **abgeschlossenen 5.193 Verfahren** betrug **durchschnittlich 30 Tage**. Dieser Zeitraum beinhaltet auch

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

Die **durchschnittliche Dauer der Streitbeilegungsverfahren im engeren Sinne**⁷ betrug **82 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 die Antragsgegnerin oder den Antragsgegner gewählt.

8

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

5.479 Antragstellerinnen und Antragsteller hatten ihren Wohnsitz in Deutschland, 288 hatten ihren Wohnsitz in einem **anderen Vertragsstaat des Europäischen Wirtschaftsraums** (entspricht **4,75 %** aller 6.058 Anträge). Mit 25 % bildeten Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitz in Österreich den größten Anteil europäischer Sachverhalte, gefolgt von französischen Antragstellerinnen und Antragsteller mit 14 %.

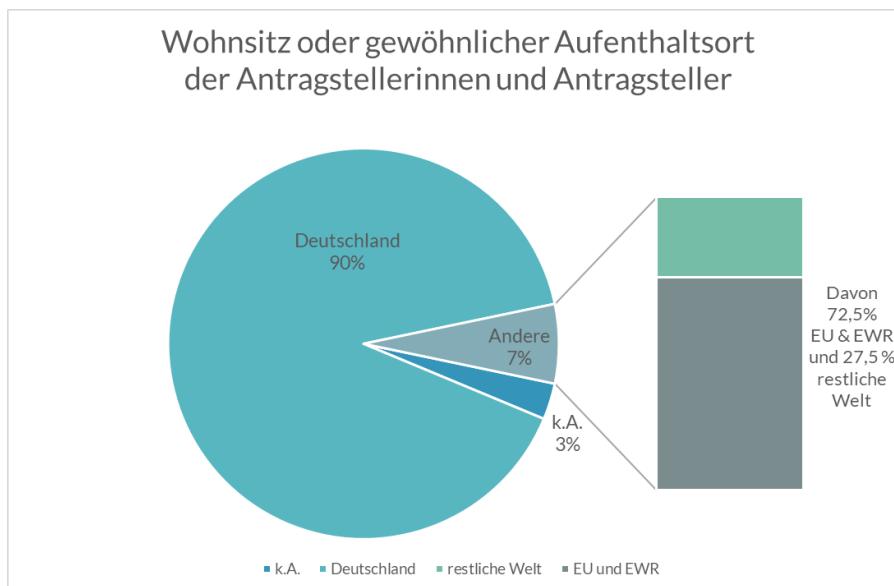
Auch Antragstellerinnen und Antragsteller mit Wohnsitz in der Schweiz (28), in den Vereinigten Staaten von Amerika (15), in Großbritannien (12), sowie aus vielen weiteren Ländern außerhalb

⁷ Vgl. Fußnote 8.



der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums wendeten sich an die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die für diese insgesamt 109 Anträge jedoch nicht zuständig war.

Der Wohnsitz von weiteren 182 Antragstellerinnen und Antragsteller blieb unbekannt. Die entsprechenden Anträge wurden von den Antragstellerinnen und Antragstellern nicht weiterverfolgt, sodass keine Ergänzung der Angaben erfolgte. Von Nachfragen zu rein statistischen Zwecken wurde seitens der Universalschlichtungsstelle des Bundes abgesehen.



9

In Berichtsjahr erfolgte außerdem in drei der 288 europäisch-grenzübergreifenden Anträge eine Vertretung der Antragstellerinnen und Antragsteller 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.

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

10

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

Netzwerktreffen und Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen sowie Akteuren in der deutschen und europäischen Schlichtungslandschaft sind für die Universalschlichtungsstelle des Bundes von besonderem Wert, auch weil sie nach § 30 Abs. 4 VSBG eine gesetzliche Lotsenfunktion hat. Insbesondere folgende Termine markierten das Jahr.

Travel-Net:

Wie in den vergangenen Jahren nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch in diesem Berichtsjahr an den Treffen des europäischen Netzwerks der Reise-Schlichtungsstellen „Travel-Net“ teil.⁸ Am 05. und 06. Juni 2025 wurde zusätzlich zu weiteren Online-Terminen das Netzwerktreffen in Barcelona veranstaltet. Besonders interessant war neben spezifischen reiserechtlichen Themen der Vortrag zur Reform der ADR-Richtlinie von der Berichterstatterin im Europäischen Parlament Laura Ballarín Cereza.

11

Tag der offenen Tür der Bundesregierung:

Am 23. und 24. August 2025 veranstaltete die Bundesregierung einen Tag der offenen Tür; die Universalschlichtungsstelle des Bundes hatte im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und im Bundesministerium für Verkehr zusammen mit weiteren, branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen einen Stand. Hinter den Ständen ergab sich die Möglichkeit zum Austausch mit anderen anwesenden Akteuren im Bereich Recht sowie mit interessierten Bürgerinnen und Bürgern.

⁸ Zwar gibt es mit der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle, der sich einige Reisevermittlerinnen und -vermittler bzw. Reiseveranstalterinnen und -veranstalter über eine Mitgliedschaft angeschlossen haben. Dennoch blieb die Universalschlichtungsstelle des Bundes auch 2025 die zuständige „Auffang“-Verbraucherschlichtungsstelle für die Unternehmen, die dort nicht Mitglied sind.



Erfahrungsaustausch der deutschen Schlichtungsstellen:

Das branchenübergreifende Treffen auf Einladung der Schlichtungsstelle des Deutschen Spar- kassen- und Giroverbands am 05. November 2025 in Berlin ermöglichte den Austausch zu aktu- ellen Themen, insbesondere zu der vorgenannten Reform der ADR-Richtlinie durch die kurz da- rauf verabschiedete Richtlinie (EU) 2025/2647, die am 30. Dezember 2025 im Amtsblatt der EU ver- öffentlicht wurde. In diesem Zusammenhang wurden auch Einflüsse, Herausforderungen und Potentiale der Digitalisierung erörtert.

4. Digital Justice Summit:

Bereits zum zweiten Mal nahm die Universalschlichtungsstelle des Bundes am Digital Justice Summit am 24. und 25. November 2025 in Berlin teil und brachte insbesondere auch ihre Erfah- rungen auf dem Panel zum Thema „Alternative Streitbeilegung über Justizportale – Informatio- nen, Vernetzung oder gar „Nullte Instanz“?“ ein.



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