

## Unterrichtung

durch die Bundesregierung

### Abschlussbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl

#### Inhaltsübersicht

	Seite
<b>Vorbemerkung</b> .....	2
I. Einleitung.....	2
II. Methodisches Vorgehen.....	2
III. Wesentliche Ergebnisse .....	2
IV. Bewertung .....	3
<b>Gutachten – Schlussbericht</b> .....	5
I. Zusammenfassung.....	10
II. Einleitung.....	13
III. Organisation und Verfahren.....	15
IV. Methode .....	31
V. Funktionsweise der Schlichtungsstelle .....	45
VI. Interviews.....	110
Anhang I: Statistische Angaben zur empfundenen Verfahrensgerechtigkeit.....	117
Anhang II: Produktgruppen.....	120
Anhang III Fragebogen Verbraucher.....	125
Anhang IV: Fragebogen Unternehmer.....	136
Anhang V: Verzeichnis der Schaubilder .....	147
Anhang VI Verzeichnis der Tabellen .....	149

## I. Einleitung

Durch das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) wurden erstmalig die Grundlagen für eine bundesweite flächendeckende Verbraucherschlichtung gelegt. Zugleich wurde das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) beauftragt, die Arbeit einer ausgewählten, bundesweit tätigen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bis zum 31. Dezember 2019 Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zu fördern und in einem wissenschaftlichen Forschungsvorhaben deren Funktionsweise zu untersuchen, um Erkenntnisse in Bezug auf Inanspruchnahme, Fallzahlen, Arbeitsweise, Verfahrensdauer, Erfolgsquoten, Kosten und Entgelte zu sammeln und auszuwerten (§ 43 Absatz 1 und 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes – VSBG).

Mit der Durchführung des Forschungsvorhabens hat das BMJV die Wissenschaftler Dr. Naomi Creutzfeldt (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) beauftragt.

Nachfolgend soll gemäß § 43 Absatz 3 VSBG über die Ergebnisse des Forschungsvorhabens berichtet werden. Da nach dem Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze vom 30. November 2019 (BGBl. I S. 1942) an die Stelle der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle mit Wirkung vom 1. Januar 2020 die Universalschlichtungsstelle des Bundes getreten ist, ist das Forschungsvorhaben auch auf deren Tätigkeit erstreckt worden.

## II. Methodisches Vorgehen

Eine wesentliche Datenquelle des Berichtes stellen Fragebögen dar, die an insgesamt 9.634 der an einem Schlichtungsverfahren Beteiligten versendet wurden. Von Verbraucherseite gingen 1.188 Antworten ein, von Unternehmerseite – trotz intensiver Bemühungen – nur 175. Darüber hinaus wurden insgesamt 30 Interviews mit beiden Gruppen, mit Verbandsvertreterinnen und -vertretern sowie mit Mitarbeitenden der untersuchten Schlichtungsstelle und weiterer Verbraucherschlichtungsstellen geführt. Ferner wurden Daten verwendet, die unmittelbar von der Schlichtungsstelle selbst erhoben wurden und die alle Schlichtungsverfahren abbilden, die im Untersuchungszeitraum stattgefunden haben. Zusätzlich wurden die öffentlich zugänglichen Tätigkeitsberichte der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle sowie deren Verfahrens- und Entgeltordnung zugrunde gelegt. Damit gewährleistet die Studie eine weitgehende Repräsentativität der verwendeten Daten. Hinsichtlich der Unternehmen ist dies jedoch wegen deren eingeschränkter Beteiligungsbereitschaft nicht in allen Aspekten der Fall.

## III. Wesentliche Ergebnisse

Die wesentlichen Ergebnisse der Untersuchung lassen sich wie folgt zusammenfassen:

1. Sowohl die 1.188 Verbraucherinnen und Verbraucher als auch die 175 Unternehmen, die sich an der Studie beteiligt haben, gaben mehrheitlich an, mit der Verbraucherschlichtung überwiegend zufrieden zu sein. Beide Gruppen hielten das Verfahren für einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren. Überdies sprachen sie der Verbraucherschlichtungsstelle eine hohe Serviceorientierung zu, schätzten deren neutrale Stellung und sprachen der Verbraucherschlichtungsstelle ihr Vertrauen aus. Knapp die Hälfte der Verbraucherinnen und Verbraucher gaben außerdem an, sie hätten ohne das Schlichtungsangebot keine weitere Konfliktlösung in Anspruch genommen.

2. Bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ging seit der Aufnahme ihrer Arbeit die folgende Anzahl an Anträgen ein:

2016 (April bis Dezember):	825 Anträge
2017:	2.118 Anträge
2018:	2.125 Anträge
2019:	2.046 Anträge
2020 (bis November):	3.047 Anträge

Davon entfielen auf den Untersuchungszeitraum (1. August 2017 bis 1. Juli 2020) insgesamt 7.495 Anträge.

3. Auf die Frage, welchen Wert der vor der Schlichtungsstelle anhängige Konflikt hatte, antworteten lediglich 827 Personen. Von diesen waren 71 % an einem Konflikt mit einem Wert bis zu 500 Euro beteiligt. Davon hatten 53 % dieser Konflikte einen Werte unter 100 Euro.
4. In mehr als der Hälfte aller Fälle (66 %) beteiligten sich die Unternehmen von vornherein nicht an dem Verfahren. Häufig wurde hierfür die Gebührenpflicht zu Lasten der Unternehmer als wesentlicher Grund angeführt. Seit dem 1. Januar 2020 hat sich die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen leicht, aber nicht wesentlich verbessert (aktive Teilnahme in 8 % statt in 5 % der Fälle).
5. In nur 1 % aller Fälle (hauptsächlich wegen mangelnder Unternehmerbeteiligung) kam es zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung mit dem Ergebnis einer Einigung der Parteien.
6. Ein Fünftel aller Anträge aus dem Untersuchungszeitraum (01.08.2017 bis 31.07.2020) scheiterte an deren Zulässigkeit. Mehrheitlich handelt es sich dabei um bis zum 31. Dezember 2019 gestellte Anträge. Denn die Zulässigkeit scheiterte hauptsächlich an der vorrangigen Zuständigkeit einer branchenspezifischen Schlichtungsstelle. Mit der neuen Lotsenfunktion der Universalschlichtungsstelle ist diese Problematik seit dem 1. Januar 2020 behoben, da die Universalschlichtungsstelle des Bundes im Falle ihrer Unzuständigkeit unaufgefordert die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle benennt.

#### **IV. Bewertung**

Die Zufriedenheit von Verbraucher- und Unternehmensseite sowie die hohen Kompetenz- und Vertrauenswerte, die der Verbraucherschlichtungsstelle von beiden Seiten zugesprochen werden, zeigen, dass das flächendeckende Verbraucherschlichtungsangebot das Potenzial hat, seinen wichtigen Platz in der deutschen Streitbeilegungslandschaft zu festigen. Gerade bei niedrigen Streitwerten kann die Verbraucherschlichtung den Zugang zum Recht verbessern.

Allerdings sind sowohl die Teilnahmebereitschaft der Unternehmer als auch die tatsächliche Einigung der Parteien vor der Verbraucherschlichtungsstelle bislang als nur gering zu bewerten; der Schlussbericht erkennt in diesem Umstand eine gewisse Frustrationsgefahr für Verbraucherinnen und Verbraucher.

Ein gesetzgeberischer Handlungsbedarf folgt aus dem Bericht nicht. Es wird zu beobachten sein, ob sich die ersten positiven Tendenzen hinsichtlich Eingangszahlen und Teilnahmebereitschaft der Unternehmen, die seit Aufnahme der Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes festzustellen sind, verstetigen.

Soweit der Bericht in der Praxis der Verbraucherschlichtungsstelle ein verbesserungsfähiges Vorgehen betreffend die Antragszustellung an den richtigen Antragsgegner herausarbeitet, ist dieser Verbesserungsbedarf gegenüber der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu kommunizieren.



**Die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle  
und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl**

**Schlussbericht**

**Gutachten  
im Auftrag des  
Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz  
der Bundesrepublik Deutschland**

---

Dr. Naomi Creutzfeldt  
Law School  
University of Westminster

und

Dr. Felix Steffek  
Faculty of Law  
University of Cambridge

1. Dezember 2020

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>I. Zusammenfassung</b> .....	10
1. Überblick.....	10
2. Wertvoller Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland .....	10
3. Geringe Unternehmerbeteiligung.....	11
4. Information und Motivation der Verbraucher.....	11
5. Neuerungen durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes .....	11
<b>II. Einleitung</b> .....	13
<b>III. Organisation und Verfahren</b> .....	15
1. Zuständigkeit.....	15
2. Organisation.....	18
a) Rechtsform und Verfahrensordnung.....	18
b) Finanzierung und Entgelt- bzw. Gebührenordnung .....	18
c) Personal.....	19
d) Aktenführung .....	20
e) Statistik .....	20
3. Verfahren .....	20
a) Antragstellung.....	20
b) Ablehnungsgründe .....	22
c) Unternehmer .....	22
d) Schlichtung und Methode .....	24
4. Verfahrensende und Ergebnis .....	27
5. Verhältnis zu anderen Verfahren der Konfliktlösung .....	27
a) Verjährungshemmung .....	27
b) Vertraulichkeit .....	28
c) Gerichtsverfahren.....	28
d) Musterfeststellungsklage.....	28
6. Corona-Pandemie.....	29
7. Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	29
<b>IV. Methode</b> .....	31
1. Einleitung.....	31
2. Themen .....	31
3. Datenerhebung .....	32
a) Fragebögen.....	32
b) Interviews.....	33
c) Unmittelbar von der Schlichtungsstelle erhobene Daten .....	34
d) Datenkonzept .....	34

	Seite
4. Statistische Analyse .....	35
a) Fragebögen.....	35
b) Datensammlung und Kodierung .....	36
c) Datensicherheit und datenethische Grundsätze.....	36
d) Datenrepräsentativität .....	36
5. Datensatz.....	40
a) Datenbank .....	40
b) Rücklaufquoten .....	41
c) Datensatz Verbraucher.....	41
d) Datensatz Unternehmer.....	43
<b>V. Funktionsweise der Schlichtungsstelle .....</b>	<b>45</b>
1. Einleitung.....	45
2. Konflikte .....	45
a) Art der Konflikte.....	45
b) Produktgruppen.....	46
c) Ziele der Antragsteller .....	46
d) Ziele der Unternehmer .....	48
e) Verteilung der Fallzahlen auf die Bundesländer und das Ausland .....	50
f) Konfliktwert.....	52
g) Stellung zum Konflikt.....	53
h) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	53
3. Vor dem Verfahren .....	54
a) Ursache des Konflikts .....	54
b) Kenntnis der Konfliktlösungsmöglichkeiten.....	57
c) Wege zur Schlichtungsstelle .....	57
d) Informationspflichten der Unternehmer.....	58
e) Gerichtsprozess oder ein anderes Verfahren als Alternative.....	59
f) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	59
4. Verfahrenseinleitung.....	60
a) Anzahl eingeleiteter Verfahren .....	60
b) Einreichungswege .....	60
c) Schwanken der Antragstellungen im Jahresverlauf .....	61
d) Weitere Steigerung der Antragszahlen?.....	62
e) Vertretung bei der Antragstellung.....	64
f) Unzulässige Anträge .....	64
g) Entscheidung des Unternehmers für oder gegen die Teilnahme .....	65
h) Einleitung von Schlichtungsverfahren durch Unternehmer .....	69
i) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	69

	Seite
5. Verfahren .....	70
a) Kommunikationswege .....	70
b) Datenschutz.....	71
c) Zusammenspiel der Schlichtungsstelle mit anderen anerkannten Schlichtungsstellen .....	72
d) Wahrnehmung durch die Nutzer .....	74
e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	84
6. Verfahrensabschluss.....	84
a) Anzahl abgeschlossener Verfahren .....	84
b) Formaler Verfahrenserfolg.....	86
c) Materieller Verfahrenserfolg.....	86
d) Dauer.....	89
e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	90
7. Nach dem Verfahren .....	91
a) Akzeptanz und Umsetzung der Einigungen und Schlichtungsvorschläge.....	91
b) Weitere Schritte .....	96
c) Bescheinigung gemäß § 15a EGZPO.....	98
d) Stellungnahmen in den Interviews .....	98
e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	99
8. Aufwand.....	99
a) Kosten .....	99
b) Entgelte und Gebühren.....	103
c) Zeitaufwand .....	106
d) Fälle pro Streitmittler .....	109
e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse .....	109
<b>VI. Interviews.....</b>	<b>110</b>
1. Einleitung.....	110
2. Verbraucher.....	110
3. Unternehmer.....	111
<b>Anhang I: Statistische Angaben zur empfundenen Verfahrensgerechtigkeit.....</b>	<b>117</b>
1. Überblick.....	117
2. Verfahrensgerechtigkeit .....	118
3. Qualität der Kommunikation.....	119
4. Kompetenz .....	119
<b>Anhang II: Produktgruppen .....</b>	<b>120</b>



	Seite
<b>Anhang III Fragebogen Verbraucher .....</b>	125
<b>Anhang IV: Fragebogen Unternehmer .....</b>	136
<b>Anhang V: Verzeichnis der Schaubilder .....</b>	147
<b>Anhang VI: Verzeichnis der Tabellen.....</b>	149

## I. Zusammenfassung

### 1. Überblick

Der vorliegende Schlussbericht stellt die Ergebnisse des Forschungsvorhabens zur „Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ dar.<sup>1</sup> Gegenstand der Untersuchung sind die Verfahren am Zentrum für Schlichtung e. V. mit Sitz in Kehl. Das Zentrum übte seine Tätigkeit bis zum 31.12.2019 als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle aus.<sup>2</sup> Mit Wirkung vom 1.1.2020 wurde das Zentrum mit der Aufgabe beliehen, Verbraucherschlichtung als Universalschlichtungsstelle des Bundes durchzuführen. Soweit im Folgenden nicht anders angegeben, beziehen sich die Angaben in dieser Zusammenfassung auf den Dreijahreszeitraum vom 1.8.2017 bis zum 31.7.2020.

Die Schlichtungsstelle ist sachlich für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer zuständig.<sup>3</sup> Dabei hat die Stelle eine Auffangfunktion. Die Schlichtungsstelle in Kehl ist insbesondere dann nicht zuständig, wenn für die Beilegung einer Streitigkeit Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind. Antragsberechtigt sind nur Verbraucher.

Seit der Aufnahme der Schlichtungstätigkeit am 1.4.2016 bis zum 31.7.2020 gingen bei der Stelle 9.394 Anträge von Verbrauchern ein. Die Anträge der Verbraucher betreffen zu einem Drittel Kaufverträge und zu zwei Dritteln Dienst- und Werkverträge. Typische Beispiele sind Streitigkeiten über den Kauf eines Haushaltsgeräts, Waren aus der Informations- und Kommunikationstechnik und Pauschalreisen.

Als Wert der Streitigkeit geben die Verbraucher in der deutlichen Mehrzahl der Fälle (71 %) einen Betrag zwischen 0 und 500 Euro an. Es geht in den meisten Fällen also um einen geringeren Konfliktwert für die Antragsteller.

### 2. Wertvoller Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland

Ein klares Forschungsergebnis ist, dass die zunächst von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und nun von der Universalschlichtungsstelle des Bundes durchgeführte Verbraucherschlichtung einen wertvollen Beitrag zur Konfliktlösung in Deutschland leistet. Sowohl die Verbraucher (66 %) als auch die Unternehmer (58 %) sind mit der Verbraucherschlichtung deutlich überwiegend zufrieden. Die Verbraucher und Unternehmer attestieren der Schlichtungsstelle sogar noch höhere Kompetenz- und Vertrauenswerte sowie eine hohe Serviceorientierung. So schätzen 87 % der Verbraucher und 69 % der Unternehmer die neutrale Stellung. 85 % der Verbraucher und 63 % der Unternehmer vertrauen der Schlichtungsstelle.

Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren stimmen beide Gruppen darin überein, dass das Verfahren vor der Schlichtungsstelle einfacher (Verbraucher: 92 %, Unternehmer: 77 %), schneller (Verbraucher: 87 %, Unternehmer: 87 %) und kostengünstiger (Verbraucher: 92 %, Unternehmer: 75 %) ist. Die Beteiligten berichten in der Mehrzahl von einer Verfahrensdauer von unter einem Monat und sind mit der Dauer der Schlichtungsverfahren sehr zufrieden.

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für die Verbraucher grundsätzlich kostenlos. Es fallen also keine Gebühren an. Die Befragung der Verbraucher hat zudem gezeigt, dass den Verbrauchern darüber hinaus nur wenig Kosten entstehen, etwa für Beratung und Kommunikation. Die meisten Verbraucher berichten, dass ihnen nur zusätzliche Kosten von bis zu 20 Euro entstehen. Ein sehr hoher Anteil der Verbraucher (88 %) empfindet die Kosten des Verfahrens deshalb als angemessen.

Vor dem Hintergrund dieser Aspekte erklärt sich, dass fast die Hälfte der Verbraucher (42 %) auch dann mit dem Schlichtungsverfahren zufrieden ist, wenn das Ergebnis nicht zu ihren Gunsten ausfällt. Zudem bewerten die meisten Verbraucher das Verfahren als gerecht. Das gilt auch dann, wenn sie ihrer eigenen Einschätzung nach kein positives Resultat erzielt haben.

<sup>1</sup> Die Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl wird in diesem Bericht auch als Verbraucherschlichtungsstelle, Schlichtungsstelle und Stelle bezeichnet.

<sup>2</sup> Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl wird in diesem Bericht verkürzt auch als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Bezug genommen.

<sup>3</sup> In diesem Bericht umfassen Personenbezeichnungen im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich alle Geschlechter (zum Beispiel betreffend Unternehmer, Verbraucher und Rechtsanwälte), es sei denn, sie beziehen sich spezifisch auf einzelne Personen.

Schließlich verbessert die vom Zentrum für Schlichtung angebotene Verbraucherschlichtung den Zugang zum Recht (access to justice). Wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung stünde, hätten 56 % der Verbraucher den Weg zu den Gerichten gesucht. Für die verbleibenden 44 % ist die Verbraucherschlichtung essenziell dafür, eine Konfliktlösung auch dann anstreben zu können, wenn bilaterale Verhandlungen gescheitert sind.

### **3. Geringe Unternehmerbeteiligung**

Im Dreijahreszeitraum vom 1.8.2017 bis zum 31.7.2020 wurden insgesamt 7.153 Verbraucheranträge formal abgeschlossen. Allerdings nahmen die Unternehmer nur in 5 % der Fälle aktiv am Verfahren teil. In 55 % der Fälle beteiligen sich die Unternehmer nicht an dem Verfahren. Das bedeutet, dass sie auf die Verfahrensanfrage entweder nicht antworten oder eine Teilnahme ausdrücklich ablehnen. In 11 % der Fälle einigen sich die Unternehmer zwar außerhalb des Verfahrens mit dem Verbraucher, lehnen dann aber eine formale Teilnahme ab, um die für Unternehmer anfallenden Verfahrenskosten zu vermeiden. Die Mehrzahl der übrigen Fälle scheitert schon an der Zulässigkeit des Antrags. Bei strikter Betrachtung kam es nur in 54 Fällen, also 1 % aller Anträge, zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung in dem Sinne, dass wechselseitige Stellungnahmen ausgetauscht wurden und das Verfahren nicht vorzeitig beendet wurde.

Aus den Unternehmerstellungen geht hervor, dass die Kombination aus Freiwilligkeit und Gebührenpflicht eine relevante Rolle für die geringe Beteiligung spielt. Eine Mehrzahl der Unternehmer hält die Gebühren des Verfahrens für nicht angemessen. Insbesondere die alleinige Kostenpflicht auf Seite der Unternehmer stößt bei diesen häufig auf Kritik.

Wendet man den Blick weg von dem formellen Ablauf der Verfahren hin zu dem materiellen Verfahrenserfolg, tritt die Ergebnisakzeptanz in den Fokus. 65 % der Verbraucher sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren, 11 % der Verbraucher sind unentschieden und 24 % der Verbraucher lehnen das Ergebnis ab. Bei den Unternehmern ist die Ergebnisakzeptanz deutlich schwächer ausgeprägt. Nur 8 % sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren, während eine Mehrheit von 69 % nicht bereit ist, das Ergebnis zu akzeptieren. 23 % der Unternehmer sind sich diesbezüglich nicht sicher.

### **4. Information und Motivation der Verbraucher**

Die empirischen Forschungsergebnisse werfen die Frage auf, ob Verbraucher ausreichend über die Auffangschlichtung informiert sind und davon genügend angesprochen werden. Obwohl das Gesetz den Unternehmern Informationspflichten im Interesse der Verbraucher auferlegt, gibt fast die Hälfte (46 %) der Verbraucher an, durch eigene Recherche im Internet den Weg zur Verbraucherschlichtung gefunden zu haben. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Webseiten der Unternehmer nennt nur ein Viertel (23 %).

Hinzu kommt, dass jedes Jahr etwa ein Fünftel aller Anträge an ihrer mangelnden Zulässigkeit scheitern. Dazu gehören auch Fälle mangelnder Zuständigkeit, etwa bei vorrangiger Zuständigkeit einer anderen Schlichtungsstelle. Die Quote unzulässiger Anträge ist nicht nur bemerkenswert hoch, sie nimmt im Zeitverlauf der Studie auch nicht nennenswert ab. Lerneffekte auf Seiten der Verbraucher sind bisher also nicht zu verzeichnen.

Eine Analyse der Nutzerprofile zeigt, dass die Antragssteller die Gesamtbevölkerung in wesentlichen Eigenschaften nicht identisch widerspiegeln. Das betrifft das Alter, das Geschlecht und die Ausbildung. Der typische Nutzer der Schlichtungsstelle ist älter als 46 Jahre, männlich, angestellt und verfügt über einen Studienabschluss oder das Abitur. Die Auffangschlichtung scheint gegenwärtig nicht alle Bevölkerungsgruppen in gleichem Maße anzusprechen. Ähnliche Befunde gibt es in anderen europäischen Ländern.

### **5. Neuerungen durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes**

Die Aufnahme der Schlichtungstätigkeit durch die Universalschlichtungsstelle des Bundes am 1.1.2020 ging mit einigen gesetzlichen Änderungen einher. Dazu zählt die gesetzliche Verankerung der Lotsenfunktion der Schlichtungsstelle. Verbraucher werden nun auf eine zuständige Schlichtungsstelle verwiesen, wenn sie sich irrtümlich an die Universalschlichtungsstelle wenden.

Im Zeitraum vom 1.1.2020 bis zum 30.11.2020 gingen bei der Universalschlichtungsstelle pro Monat deutlich mehr Anträge ein (277) als bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zuvor (158). Ob die Veränderungen durch die Corona-Pandemie darauf verstärkend oder bremsend eingewirkt haben, lässt sich auf der Grundlage der bisher vorliegenden Daten nicht sagen.

Die Teilnahmebereitschaft der Unternehmer hat sich leicht, aber nicht wesentlich verbessert. Etwa die Hälfte (48 %) der Unternehmer beteiligt sich nicht an Verfahren, die Verbraucher bei der Universalschlichtungsstelle beantragt haben. Die verbreitete Nichtteilnahme der Unternehmer stellt also weiterhin ein erhebliches Frustrationsrisiko für die antragstellenden Verbraucher dar.

Die Neujustierung der Gebührenregeln zur Minderung der Teilnahmekosten hat zu leichten Kostenminderungen zugunsten der Unternehmer in der Praxis geführt. Diese greifen zum Beispiel, wenn der Unternehmer den Anspruch des Verbrauchers sofort anerkennt oder wenn sich die Beteiligten vor einem Schlichtungsvorschlag einigen. Solche Kostenminderungen erfolgten bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.12.2019 bei 0,2 % aller Anträge. Bei der Universalschlichtungsstelle wurden solche Reduzierungen im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 bei 0,6 % aller Anträge relevant. Im Vergleich mit der Gesamtzahl aller eingehenden Anträge greifen die Minderungstatbestände also selten ein.

## II. Einleitung

Dieser Bericht schließt das Forschungsvorhaben „Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl“ ab und informiert über die erzielten Ergebnisse. Das Forschungsprojekt wurde durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) in Auftrag gegeben. Es begann am 1.3.2017 und endete am 31.12.2020.

Die Analyse der Funktionsweise der Schlichtungsstelle soll insbesondere aufweisen, wie sich die Verbraucherschlichtung in der Praxis bewährt. Das Zentrum für Schlichtung e. V. mit Sitz in Kehl am Rhein bietet sich dafür aus mehreren Gründen an. Das Zentrum hat seine Tätigkeit am 1.4.2016, dem Tag des Inkrafttretens des Verbraucherschlichtungsgesetzes (VSBG), aufgenommen und eignet sich daher als Pilotschlichtungsstelle besonders für eine Untersuchung der Verbraucherschlichtung nach den neuen gesetzlichen Regeln. Zudem übernahm das Zentrum für Schlichtung vom ersten Tag an die Funktion einer vom Bundesamt für Justiz anerkannten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.<sup>4</sup> Seit dem 1.1.2020 führt es seine Tätigkeit als Universalschlichtungsstelle des Bundes fort.<sup>5</sup>

Seit Beginn des Forschungsprojekts haben sich die politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen der Verbraucherschlichtung in Deutschland verändert. Die ursprüngliche Konzeption sah gemäß § 29 Absatz 1 VSBG a. F. vor, dass die Länder ergänzende Verbraucherschlichtungsstellen einrichten (Universalschlichtungsstellen der Länder). Die Länder konnten davon gemäß § 29 Absatz 2 Satz 1 VSBG a. F. absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot bestand.<sup>6</sup> Dafür sorgte das Zentrum für Schlichtung in seiner Funktion als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, indem es gemäß § 43 Absatz 1 VSBG eine flächendeckende Verbraucherschlichtung in Deutschland anbot. Die finanzielle Förderung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. durch den Bund lief jedoch am 31.12.2019 aus. Daher war eine Neuordnung der Verbraucherschlichtung in Deutschland notwendig.

Vor diesem Hintergrund trafen die Regierungsparteien im Koalitionsvertrag der laufenden Legislaturperiode im März 2018 folgenden Beschluss:<sup>7</sup> „Die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wird dauerhaft zentral vom Bund getragen werden. Mit den Ländern sollen Gespräche über eine Beteiligung geführt werden.“ Dieser Beschluss wurde durch das Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung vom 30.11.2019<sup>8</sup> sowie die Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV) vom 16.12.2019<sup>9</sup> umgesetzt.<sup>10</sup> Danach errichtet der Bund gemäß § 29 Absatz 1 VSBG in der nun geltenden Fassung eine ergänzende Verbraucherschlichtungsstelle (Universalschlichtungsstelle des Bundes). Dies hat der Bund im Wege der Beleihung des Zentrums für Schlichtung e. V. gemäß § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG mit Wirkung vom 1.1.2020 getan.<sup>11</sup> Die Beleihung erfolgte durch das Bundesamt für Justiz, dem gemäß § 29 Absatz 3 auch die Rechts- und Fachaufsicht obliegt.

Der hier vorliegende Schlussbericht umfasst den Zeitraum vom 1.4.2016 bis zum 30.11.2020 mit einem besonderen Schwerpunkt auf den drei Jahren vom 1.8.2017 bis zum 31.7.2020. Für den Schwerpunktzeitraum liegen zusätzlich zu den unmittelbar durch die Schlichtungsstelle erhobenen Daten Antworten der Verbraucher und Unternehmer auf einen umfangreichen Fragebogen vor. Die ausgewerteten Daten betreffen das Zentrum für Schlichtung e. V. in seiner Funktion sowohl als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle als auch als Universalschlichtungsstelle des Bundes. Soweit relevant weist der Schlussbericht auf Unterschiede in den anwendbaren Gesetzen und Verfahrensordnungen hin. Wenn das Zentrum für Schlichtung e. V. in beiden Funktionen

<sup>4</sup> Zu weiteren, hier nicht weiter behandelten Verbraucherschlichtungsstellen, siehe Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen unter <[www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht\\_node.html](http://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html)>.

<sup>5</sup> Pressemitteilung der Universalschlichtungsstelle des Bundes vom 7.1.2020; einsehbar unter <[www.verbraucher-schlichter.de/media/file/75.Kurzpraesentation\\_USdB.pdf](http://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/75.Kurzpraesentation_USdB.pdf)>.

<sup>6</sup> Greger/Unberath/Steffek/Greger, *Recht der alternativen Konfliktlösung*, 2. Aufl. 2016, §§ 29-31 VSBG Rn. 1.

<sup>7</sup> Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD vom 12.3.2018, 19. Legislaturperiode, S. 124.

<sup>8</sup> Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung und zu Änderung weiterer Gesetze vom 30.11.2019, BGBl. 2019 Teil I Nummer 44 S. 1942 vom 5.11.2019.

<sup>9</sup> Verordnung zur Regelung der Organisation, des Verfahrens und der Beendigung der Beleihung oder der Beauftragung der Universalschlichtungsstelle des Bundes (Universalschlichtungsstellenverordnung – UnivSchlichtV) vom 16.12.2019, BGBl. I S. 2817

<sup>10</sup> Dazu *Thole ZKM* 2020, 4 ff.

<sup>11</sup> Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 11.11.2020), S. 11.

angesprochen wird, verwendet dieser Bericht die Begriffe „Verbraucherschlichtungsstelle“, „Schlichtungsstelle“ oder kurz „Stelle“. Der hier vorgelegte Schlussbericht knüpft an den Zwischenbericht an, der in Bundestagsdrucksache 19/6890 vom 20.12.2018 gemäß § 43 Absatz 3 Halbsatz 2 veröffentlicht wurde.<sup>12</sup>

Entsprechend dem Forschungsauftrag gemäß § 43 Absatz 2 VSBG liegt der Fokus dieser Untersuchung nur auf der Funktionsweise der Verbraucherschlichtung am Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl. Der Forschungsauftrag umfasst nicht die Verbraucherschlichtung an anderen Stellen. Getreu dem gesetzgeberischen Auftrag konzentriert sich dieser Forschungsbericht zudem auf die Funktion, also der praktischen Wirkungsweise, der Schlichtungsstelle und hält sich hinsichtlich Empfehlungen an den Gesetzgeber zurück.

Das Projektteam bestand aus den Leitern Frau Dr. Naomi Creutzfeldt und Herrn Dr. Felix Steffek sowie den Mitarbeitern Herrn Prof. Dr. Ben Bradford, Herrn Dr. Ondrej Zika (beide zur Unterstützung der statistischen Auswertung) und Frau Hanna Grade (wissenschaftliche Hilfskraft). Das Team dankt den Mitarbeiter\*innen der Schlichtungsstelle in Kehl, dem Referat R A 1 – Mediation, Schlichtung, Internationale Konflikte in Kindersachssachen – im BMJV, dem Beirat dieses Projekts, der Stiftung Warentest und, nicht zuletzt, den zahlreichen Parteien und anderen Personen, die sich zu Interviews und zur Beantwortung von Fragebögen bereit erklärt haben, für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

In diesem Bericht sind sämtliche natürliche Personen und Unternehmen anonymisiert. Sofern in einem Zitat ein Unternehmensname anonymisiert wurde, wird dies durch eckige Klammern signalisiert, z. B. „[das Unternehmen]“.

Der vorliegende Schlussbericht stellt zunächst die Organisation und das Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bzw. der Universalschlichtungsstelle des Bundes vor (unter III) und erläutert im Anschluss die angewandten Methoden (unter IV). Den Schwerpunkt bildet die darauffolgende Darstellung der Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl aus Sicht der Verbraucher und Unternehmer (unter V). Dies wird ergänzt durch weitere Auszüge aus den geführten Interviews (unter VI). Der Anhang enthält Einzelheiten zur statistischen Analyse der empfundenen Verfahrensgerechtigkeit (Anhang I), die von der Schlichtungsstelle verwandten Produktgruppen (Anhang II), die eingesetzten Fragebögen für Verbraucher (Anhang III) und Unternehmer (Anhang IV), ein Verzeichnis der Schaubilder (Anhang V) sowie ein Verzeichnis der Tabellen (Anhang VI).

---

<sup>12</sup> Siehe <[dipbt.bundestag.de/dip21/btd/19/068/1906890.pdf](http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/19/068/1906890.pdf)>.

### III. Organisation und Verfahren

#### 1. Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle in Kehl ist sachlich für Streitigkeiten aus einem Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (Verbrauchervertrag) zuständig.<sup>13</sup> Dazu gehört auch ein Streit darüber, ob ein solches Vertragsverhältnis überhaupt besteht.<sup>14</sup> Einige Bereiche sind von dieser Ausgangszuständigkeit jedoch ausgenommen. Keine sachliche Zuständigkeit besteht für Streitigkeiten aus Arbeitsverträgen.<sup>15</sup> Auch nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und die Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen werden nicht erfasst.<sup>16</sup>

Zudem erstreckt sich die sachliche Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nicht auf Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind.<sup>17</sup> Neu ist für die Universalschlichtungsstelle des Bundes, dass diese auch dann nicht sachlich zuständig ist, wenn die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle greift, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat.<sup>18</sup> Die sachlich vorrangigen besonderen Verbraucherschlichtungsstellen werden in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz erfasst.<sup>19</sup> Sie werden auch in der Liste der Streitbeilegungsstellen der Europäischen Kommission geführt.<sup>20</sup> Beispiele für besondere Verbraucherschlichtungsstellen sind der Ombudsmann der Privaten Banken, die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, die Schlichtungsstelle Energie e. V., die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur, die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur und der Versicherungsombudsmann e. V.<sup>21</sup>

Die Schlichtungsstelle in Kehl verweist Verbraucher vorrangig an besondere Schlichtungsstellen. Sie hat also eine Auffangfunktion für diejenigen Konflikte, für die keine vorrangige andere Zuständigkeit besteht.

Die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle wurde genau genommen allerdings nur durch besondere Verbraucherschlichtungsstellen beschränkt, die durch Rechtsvorschrift anerkannt, beauftragt oder eingerichtet waren.<sup>22</sup> Dadurch konnte sich eine parallele Zuständigkeit der Schlichtungsstelle mit solchen Verbraucherschlichtungsstellen ergeben, die nicht gesetzlich vorgesehen waren. Insofern unterschied sich die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle von derjenigen der Universalschlichtungsstellen der Länder gemäß §§ 29 ff. VSBG a. F. Während diese gemäß § 30 Absatz 1 Nummer 1 VSBG a. F. nur zuständig waren, wenn keine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig war, konnten bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl die genannten Parallelzuständigkeiten auftreten. Bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes können solche Parallelzuständigkeiten mit besonderen Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 30 Absatz 1 Satz 2 VSBG dann nicht mehr auftreten, wenn die andere Schlichtungsstelle

<sup>13</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 1 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle des Bundes § 30 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 VSBG; der Verbraucherbegriff ist in § 13 BGB, der Unternehmerbegriff in § 14 BGB definiert.

<sup>14</sup> Allerdings nicht darüber, ob eine Pflicht zum Vertragsabschluss besteht.

<sup>15</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 1 Halbsatz 2 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle des Bundes § 30 Absatz 1 Satz 2 VSBG.

<sup>16</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 1 VSBG a. F.; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 3 i. V. m. § 4 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG.

<sup>17</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 VSBG a. F.; für die Universalschlichtungsstelle des Bundes § 30 Absatz 1 Satz 2 VSBG; dazu auch Greger VuR 2019, 43, 46.

<sup>18</sup> Dazu Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 22 (partiell subsidiäre Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle); Hirsch VuR 2020, 219, 220. Relevant wird dies beispielsweise für Pauschalreisestreitigkeiten, für die sich nun eine vorrangige Zuständigkeit der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. ergibt. Ein weiterer Anwendungsfall wäre eine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle gegründet von einem Branchenverband.

<sup>19</sup> Die Liste wird gemäß § 33 Absatz 1 VSBG durch das Bundesamt für Justiz als Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung geführt. Die Liste ist auf der Webseite des Bundesamts für Justiz abrufbar: <[www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht\\_node.html](http://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html)>.

<sup>20</sup> Abrufbar unter <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>>.

<sup>21</sup> Für einen Überblick über ausgewählte Schlichtungsstellen siehe auch Berlin in Althammer/Meller-Hannich, Verbraucherschlichtungsgesetz, 2017, S. 28 ff.

<sup>22</sup> § 4 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 VSBG a. F.

eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat. Das betrifft Beschränkungen auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, bestimmte Vertragstypen und bestimmte Unternehmer. Eine Parallelzuständigkeit mit der Universalschlichtungsstelle kommt weiterhin dann in Betracht, wenn die andere Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 4 VSBG auf Unternehmer beschränkt hat, deren Niederlassung sich in einem bestimmten Land befindet.

Sowohl für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle als auch für die Universalschlichtungsstelle bestehen zudem konkurrierende Zuständigkeiten mit anderen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen. In solchen Fällen liegt es in der Hand der Verbraucher zu entscheiden, an welche Schlichtungsstelle sie sich wenden.<sup>23</sup>

Unter Berücksichtigung der genannten Beschränkungen erfasst die sachliche Zuständigkeit der Schlichtungsstelle unter anderem folgende Bereiche (Beispiele in Klammern, Kategorien des Bundesamts für Justiz):<sup>24</sup> Waren für Verbraucher (Nahrungsmittel, Pkw, Produkte der Informations- und Kommunikationstechnologie), Bildung und Erziehung (Sprachkurse, Fahrunterricht), Energie und Wasser (Wasser, andere Energieträger),<sup>25</sup> Finanzdienstleistungen (Hypothekenkredite, Reiseversicherungen), allgemeine Verbraucherdienstleistungen (Hausbau, Umzug, Kinderbetreuung), Gesundheit (Altenheime und häusliche Pflege, allerdings keine Gesundheitsdienstleistungen),<sup>26</sup> Dienstleistungen im Freizeitbereich (Hotels, Pauschalreisen, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby), Postdienste und elektronische Kommunikation (Post- und Kurierdienste, Festnetz- und Mobiltelefondienste),<sup>27</sup> Verkehrsdienstleistungen (Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Mietdienste) und eine Restzuständigkeit im Bereich Versicherungen (soweit keine Zuständigkeit des Versicherungsombudsmann e. V., Beispiel: Versicherungen des ADAC).

In der Schlichtungspraxis zählen Pauschalreisen, Haushaltsgeräte, Elektronikgeräte im weiteren Sinn, der Mobilfunkbereich, Möbel, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge, Kleidung und Schuhe, Verkehrsdienstleistungen (zum Beispiel die Vermietung von Kraftfahrzeugen), Finanzdienstleistungen (Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere) sowie die Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden und Fahrzeugen zu den am häufigsten relevanten Produktgruppen.<sup>28</sup>

Die Nähe und die Überschneidungen zwischen den Zuständigkeitsfeldern der Schlichtungsstelle und den besonderen Schlichtungsstellen legt bereits nahe, dass die Schlichtungsstelle in der Praxis zum Teil schwierige Zuständigkeitsfragen zu prüfen hat. Zum Beispiel wurden Anträge betreffend Förderkredite bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht, weil die Schlichtungsstellen bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und bei der Deutschen Bundesbank sich für nicht zuständig erklärten. Obwohl diese beiden Schlichtungsstellen Auffangschlichtungsstellen für den Finanzsektor sind, verbleibt also ein Restbereich an Konflikten, der nicht von ihrem Zuständigkeitsbereich erfasst wird.<sup>29</sup> Vor diesem Hintergrund wurden bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl in einem Fall mehr als 300 gebündelte Schlichtungsanträge im Bereich des grauen Kapitalmarkts gestellt. Zudem ergeben sich Restzuständigkeiten der Schlichtungsstelle aus Streitwertgrenzen der anderen Verbraucherschlichtungsstellen.<sup>30</sup> Die Zuständigkeitsfragen stellen

---

<sup>23</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 18. Hirsch VuR 2020, 219, 220.

<sup>24</sup> Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 11.11.2020), S. 12 ff.; kritisch zur fehlenden Differenzierung in der Listendarstellung Hirsch VuR 2020, 219, 220 ff.

<sup>25</sup> Entsprechend der oben dargestellten Beschränkung der sachlichen Zuständigkeit durch den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle Energie e. V. bedeutet das konkret eine Zuständigkeit für Wasser und Fernwärme.

<sup>26</sup> Siehe auch den Verweis in § 6 Absatz 3 Nummer 4 Gesetz zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz, WBVG).

<sup>27</sup> Während die Bundesnetzagentur für technische Aspekte zuständig ist, fallen in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis.

<sup>28</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2; Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2; Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3; Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>29</sup> Zur branchenspezifischen Schlichtung *Berlin*, Stellungnahme zur VSBG-Reform im BT-Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz, 26.6.2019, S. 3 ff. und *Gläßer*, Stellungnahme zur VSBG-Reform im BT-Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz, 26.6.2019, S. 2 f.

<sup>30</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2.



teilweise für die antragstellenden Verbraucher, aber auch für die beteiligten Unternehmer und sogar die Schlichtungsstellen selbst eine besondere Herausforderung dar.<sup>31</sup>

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hatte die Möglichkeit, ihre Zuständigkeit auf Verfahren von Unternehmern gegen Verbraucher (B2C), Verfahren zwischen Unternehmern (B2B) und Verfahren zwischen Verbrauchern (C2C) zu erweitern.<sup>32</sup> Davon machte die Stelle keinen Gebrauch. Die sachliche Zuständigkeit erfasste während ihres Bestehens ausschließlich Anträge von Verbrauchern gegen Unternehmer (C2B). Die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist demgegenüber stärker begrenzt. Sie ist nur zuständig für Anträge eines Verbrauchers; die eben genannten Erweiterungsmöglichkeiten stehen ihr nicht zu.<sup>33</sup>

Allerdings hat die Universalschlichtungsstelle kraft Gesetzes die Zuständigkeit für Streitigkeiten, zu welchen in einem rechtskräftigen Urteil über eine Musterfeststellungsklage<sup>34</sup> oder einem Vergleich<sup>35</sup> bindende Feststellungen getroffen wurden und zu denen die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse des Verbrauchers<sup>36</sup> zum Klageregister angemeldet waren.<sup>37</sup> Auch diese Zuständigkeit besteht nur für den Fall, dass ein Verbraucher den Antrag stellt. Bemerkenswert ist aber, dass die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle in diesem Fall keinen Verbrauchervertrag voraussetzt. Auch delikts- oder bereicherungsrechtliche Ansprüche können Gegenstand einer solchen Schlichtung sein.<sup>38</sup> Dies kann in der Schlichtungspraxis von erheblicher Bedeutung sein, denn nur auf dieser Grundlage hätte zum Beispiel im Anschluss an die Volkswagen-Diesel-Musterfeststellungsklage ein Schlichtungsverfahren stattfinden können.

Hinsichtlich der örtlichen Zuständigkeit macht die Schlichtungsstelle von ihrem Recht Gebrauch, ihre Zuständigkeit auf Verbraucher zu begrenzen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben.<sup>39</sup> Außerdem werden nur Streitigkeiten gegen Unternehmer behandelt, die im deutschen Inland niedergelassen sind.<sup>40</sup> Eine Beschränkung der Schlichtungstätigkeit auf Unternehmer, die in bestimmten Bundesländern niedergelassen sind, besteht nicht.

Was den Übergang der Schlichtungstätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes angeht, ist also eine weitgehende Kontinuität der Zuständigkeit festzuhalten. Nennenswerte Unterschiede sind, erstens, die Einschränkung der sachlichen Zuständigkeit, wenn die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle greift, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat, und, zweitens, die Erweiterung bei Verbraucheranträgen beruhend auf Musterfeststellungsverfahren.

---

<sup>31</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 8, 12, 14; Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2, 7, 13; Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 13; Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 11.

<sup>32</sup> § 4 Absatz 3 VSBG.

<sup>33</sup> § 30 VSBG.

<sup>34</sup> Gemäß § 613 Absatz 1 Satz 1 ZPO.

<sup>35</sup> Gemäß § 611 Absatz 1 ZPO.

<sup>36</sup> Gemäß § 608 Absatz 1 ZPO.

<sup>37</sup> Gemäß § 30 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 VSBG.

<sup>38</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 36; rechtspolitisch für eine Erstreckung auf alle zivilrechtlichen Streitigkeiten *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme zur VSBG-Reform im BT-Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz, 26.6.2019, S. 4.

<sup>39</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 4 VSBG i. V. m. § 1.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; für die Universalschlichtungsstelle des Bundes §§ 28, 4 Absatz 4 VSBG i. V. m. § 1.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>40</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 4 Absatz 4 VSBG i. V. m. § 1.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; für die Universalschlichtungsstelle des Bundes § 30 Absatz 2 Nummer 2 VSBG.

## 2. Organisation

### a) Rechtsform und Verfahrensordnung

Die Schlichtungsstelle in Kehl wurde durch das Bundesamt für Justiz mit Wirkung vom 1.4.2016 als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt<sup>41</sup> und mit Wirkung vom 1.1.2020 mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beliehen.<sup>42</sup>

Die Schlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert. Der Verein wurde am 24.3.2016 bei dem Amtsgericht Freiburg registriert und hat den Namen Zentrum für Schlichtung e. V. Der Vorstand des Vereins ist mit der Leitung der Schlichtungsstelle identisch. Als eingetragener Verein hat die Stelle keine Gewinnerzielungsabsicht. In der Schlichtungspraxis nannte sich die Stelle zunächst „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“, dann „Universalschlichtungsstelle des Bundes“. Dabei weist die Schlichtungsstelle auch auf ihre Rechtsform als e. V. hin. Rechtlich handelt die Stelle also durch den eingetragenen Verein.

Die Schlichtungsstelle hatte sich als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zwei Rechtsgrundlagen gegeben, eine Verfahrensordnung und eine Kostenordnung. Beide galten für die Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle unverändert vom 1.4.2016 bis zum 31.12.2019. Ergänzend galten die Vorschriften des VSBG in der jeweils gültigen Fassung.<sup>43</sup>

Die Verfahrensordnung vom 1.4.2016 gilt auch weiterhin unverändert für die Verfahren der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Vorrangig gelten Verfahrensregeln, die sich aus dem VSBG (insbesondere § 30) und der Universalschlichtungsstellenverordnung ergeben. Aufgehoben und für die Universalschlichtungsstelle damit nicht mehr gültig ist die Kostenordnung vom 1.4.2016. Die Gebühren, welche die Universalschlichtungsstelle erhebt, sind nun in § 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung geregelt.

### b) Finanzierung und Entgelt- bzw. Gebührenordnung

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wurde vom 1.4.2016 bis zum 31.12.2019 durch das BMJV im Wege einer Fehlbetragsfinanzierung finanziert. Durch Einnahmen, insbesondere die Entgelte der Unternehmer, verringerte sich die erforderliche Finanzierung des Bundes.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes wurde im Wege einer öffentlichen, EU-weiten Ausschreibung<sup>44</sup> an das Zentrum für Schlichtung e. V. vergeben. Der Vertrag hat eine Laufzeit von 4 Jahren bis zum 31.12.2023. Die Vergütung erfolgt pauschaliert.<sup>45</sup> Die von der Universalschlichtungsstelle erhobenen Gebühren sind von dieser in halbjährlichem Rhythmus an die Bundeskasse abzuführen.<sup>46</sup> Im ersten halben Jahr ihrer Tätigkeit hat die Universalschlichtungsstelle rund 2.000 Euro an Gebühren in Rechnung gestellt.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle regelte die erhobenen Entgelte in der Kostenordnung für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e. V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.<sup>47</sup> Danach war das Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenlos.<sup>48</sup> Ausnahmsweise behielt sich die Stelle vor, ein Entgelt von 30 Euro von einem Verbraucher zu erheben, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen war.<sup>49</sup> In der Praxis kam dies jedoch nicht vor. Von dem Unternehmer wurde ein Entgelt erhoben, das nach Streitwerten gestaffelt war.<sup>50</sup> Wie der

---

<sup>41</sup> Die Anerkennung erfolgte gemäß § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG; Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz (Stand 6.9.2018), S. 11.

<sup>42</sup> Die Beleihung erfolgte gemäß § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG; Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 11.11.2020), S. 11.

<sup>43</sup> § 4.8 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>44</sup> Bekanntmachungsnummer im Amtsblatt: 2019/S 131-322020.

<sup>45</sup> Bekanntmachungsnummer im Amtsblatt: 2019/S 221-542738.

<sup>46</sup> § 6 Absatz 6 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>47</sup> Stand 1.4.2016.

<sup>48</sup> § 2.5 Kostenordnung.

<sup>49</sup> § 23 Absatz 1 Satz 1 VSBG; § 2.5 Kostenordnung.

<sup>50</sup> § 2.2 Kostenordnung.

Verbraucher trug auch der Unternehmer selbst die auf seiner Seite anfallenden Kosten, einschließlich der Kosten für seine Vertretung. Die Pflicht zur Zahlung entstand für den Unternehmer, sobald er sich nach der Aufforderung durch die Stelle zur Teilnahme an dem Verfahren bereiterklärt hatte.<sup>51</sup>

Demgegenüber ergeben sich die Gebühren der Universalschlichtungsstelle aus § 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung.<sup>52</sup> Die Verordnung beruht auf § 42 Absatz 2 VSBG, der eine ausdrückliche Ermächtigung zur Festlegung der von den Unternehmern zu entrichtenden Gebühren sowie der weiteren Voraussetzungen der Gebührenerhebung enthält.<sup>53</sup> Die Neuregelung der Gebührenordnung setzt das Prinzip fort, dass das Schlichtungsverfahren für den Verbraucher kostenlos ist. Eine Gebühr von 30 Euro kann von dem Verbraucher auch heute nur erhoben werden, wenn der Antrag missbräuchlich ist. Es ist zu erwarten, dass auch dies weiterhin nur in seltenen Ausnahmefällen eintreten wird. Wie schon für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gilt allerdings auch für die Universalschlichtungsstelle, dass sowohl Verbraucher als auch Unternehmer die ihrerseits anfallenden Kosten, etwa für eine Beratung, selbst tragen. Für Unternehmer, die zur Schlichtung bereit oder verpflichtet sind, kommt eine Gebühr hinzu, die sich an dem Streitwert orientiert. Unter bestimmten Umständen kann die Gebühr ermäßigt werden oder sogar entfallen.<sup>54</sup>

### c) Personal

In der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle waren zum Zeitpunkt des Zwischenberichts<sup>55</sup> 10 Personen (9 in Vollzeit, 1 Stelle zu 80 %) tätig. Diese verteilten sich wie folgt: Leitung/Vorstand (1), Streitmittler (2), Rechtsreferenten (3), Assistenten in der Geschäftsstelle (2), Büroorganisation und Vorstandsreferent (1), Referentin für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit (80 %, wobei diese Person auch in Schlichtungsverfahren eingebunden war, insbesondere hinsichtlich Organisation und Formulierung von Texten) (1). Hinzu kamen ein stundenweise tätiger Journalist, der unter anderem auf die Texte und die Sprache im Schlichtungsverfahren achtete, ein stundenweise beschäftigter IT-Administrator sowie ein externer Datenschutzbeauftragter.

In der Universalschlichtungsstelle sind nun 11 Personen (10,4 Vollzeitäquivalente) tätig. Diese verteilen sich wie folgt: Leitung/Vorstand (1), Streitmittler (2), Rechtsreferenten (4 – 3,4 Vollzeitäquivalente), Assistenten in der Geschäftsstelle (2), Büroorganisation und Vorstandsreferent (1), Referentin für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit (1, wobei diese Person auch in Schlichtungsverfahren eingebunden ist, insbesondere hinsichtlich Organisation und Formulierung von Texten, sowie partiell in der Geschäftsstelle). Hinzu kommen weiterhin als stundenweise beschäftigte Freiberufler der Journalist, der IT-Administrator und der externe Datenschutzbeauftragte.

Die Arbeitsorganisation stellt sich sowohl für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle als auch die Universalschlichtungsstelle wie folgt dar (neu ist dabei, dass die Universalschlichtungsstellenverordnung bestimmte Mindestanforderungen stellt<sup>56</sup>). Die Leitung verantwortet die Gesamtorganisation der Stelle. Die Streitmittler leiten die Schlichtung und sind in ihrer Funktion rechtlicher Bezugspunkt im Sinne des Streitmittlerbegriffs des VSBG. Die Streitmittler sind unabhängig, neutral und nicht weisungsgebunden.<sup>57</sup> Die Streitmittler regeln die Geschäftsverteilung und vertreten sich untereinander. Die Rechtsreferenten unterstützen die Streitmittler bei der Schlichtung. Sowohl die Leitung als auch die Streitmittler und Rechtsreferenten haben ein juristisches Studium abgeschlossen. Die Leitung, die Streitmittler und die Mehrheit der Rechtsreferenten haben die Befähigung zum Richteramt. Die Assistenten unterstützen ebenfalls die Schlichtung, führen die Statistik und nehmen Telefonanfragen entgegen. Die Referentin für Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sowie der externe Journalist achten insbesondere auf die Verständlichkeit der Texte für die Verbraucher und Unternehmer. Die Außendarstellung wird journalistisch unterstützt.

---

<sup>51</sup> § 3.1 Kostenordnung. Für weitere ausführliche Angaben zu den erhobenen Entgelten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle siehe S. 99 f. und S. 101 f.

<sup>52</sup> Als Grundlage ist zudem § 31 VSBG zu beachten; zu den Gebührenregeln der Universalschlichtungsstelle *Thole ZKM 2020, 4, 5 f.*

<sup>53</sup> Zur gesetzgeberischen Entscheidung, eine Gebühr von den Unternehmern zu erheben *Thole ZKM 2020, 4, 6.*

<sup>54</sup> Zu Einzelheiten der von der Universalschlichtungsstelle erhobenen Gebühren siehe S. 103 ff.

<sup>55</sup> Datiert auf den 23.11.2018.

<sup>56</sup> Namentlich zur Bestellung von Streitmittlern in § 1 und zur Geschäftsverteilung in § 2.

<sup>57</sup> § 3.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

#### d) Aktenführung

Die Aktenführung ist rein elektronisch. Jeder Schlichtungsfall wird in einem digitalen Dossier geführt. Sofern erforderlich kann dieses Dossier in ein PDF-Dokument überführt und auch auf Papier ausgedruckt werden. Jeder Schlichtungsfall wird in der elektronischen Akte mit dem Namen eines Streitmittlers verbunden. Wenn Rechtsreferenten oder Assistenten unterstützend tätig werden, werden die jeweiligen Entscheidungen der elektronischen Akte hinzugefügt und dem aktenführenden Streitmittler zugerechnet.

Unter Berücksichtigung der Gesichtspunkte des Datenschutzes und der Verjährung der geltend gemachten Ansprüche sieht die Schlichtungsstelle gegenwärtig eine Löschung der persönlichen Daten grundsätzlich nach spätestens drei Jahren vor. Mangels spezieller Regelung im VSBG<sup>58</sup> orientierte sich die Schlichtungsstelle dabei zunächst an der regelmäßigen Verjährungsfrist gemäß § 195 BGB, wendet aber nun die längere Aufbewahrungsfrist von sechs Jahren gemäß § 50 BRAO analog an.

#### e) Statistik

Die Assistenten der Schlichtungsstelle führen eine Statistik der Schlichtungsfälle, die sich teilweise automatisch durch das Online-Fallbearbeitungssystem generiert. Die Schlichtungsfälle werden nach zeitlichem Eingang erfasst. Die Statistik enthält insbesondere Angaben über das Eingangsdatum von Anträgen, das Datum der Vollständigkeit der Beschwerdeakte, den Abschluss des Verfahrens, den Streitwert, das Bundesland des Verbrauchers und des Unternehmers, die Produktgruppe, die Art des Verfahrensabschlusses und die Bekanntgabe des Ergebnisses. Das Datum der Vollständigkeit der Beschwerdeakte wird wegen der daran anknüpfenden 90-Tage-Frist festgehalten, innerhalb derer das Verfahren zum Abschluss zu bringen ist. Die Statistik der Dauer und der anderen Informationen dient zudem der Erfüllung der Berichtspflichten der Stelle<sup>59</sup> und der Vergleichbarkeit der Streitbeilegungsstellen in der EU bzw. dem Europäischen Wirtschaftsraum.

Keine Aufnahme in die Statistik der Schlichtungsfälle finden Telefonanrufe, etwa von Verbrauchern, die Informationen zu der Schlichtung einholen. Solche Anrufe werden jedoch in einer Liste vermerkt und sind somit nachvollziehbar. Im Jahr 2017 erreichten die Stelle 4.243 telefonische Anfragen,<sup>60</sup> im Jahr 2018 waren es 3.420<sup>61</sup>, im Jahr 2019 gingen 3.533 telefonische Fragen ein<sup>62</sup> und im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 erfolgten 3.655 Anfragen per Telefon.<sup>63</sup> Der gewichtete Durchschnitt liegt damit bei 4.365 telefonischen Anfragen pro Jahr.

Ebenso werden Anfragen per E-Mail registriert, die außerhalb laufender Verfahren eingehen. Im Jahr 2017 gingen 2.003 solcher E-Mails ein,<sup>64</sup> im Jahr 2018 waren es 2.420,<sup>65</sup> im Jahr 2019 gingen 2.552 E-Mails ein<sup>66</sup> und im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 erreichten die Stelle 2.338 Anfragen per E-Mail.<sup>67</sup> Der gewichtete Durchschnitt pro Jahr liegt somit bei 2.746 Anfragen per E-Mail.

### 3. Verfahren

#### a) Antragstellung

Vor der Antragstellung zur Schlichtungsstelle muss der Verbraucher den streitigen Anspruch gegenüber dem Unternehmer geltend machen.<sup>68</sup> Danach kann der Verbraucher den Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens in einem Online-Formular auf der Webseite der Stelle, im Wege eines von der Stelle bereitgestellten

---

<sup>58</sup> Anders etwa das österreichische Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz in § 8 Absatz 2 Satz 2: drei Jahre seit Mitteilung des Ergebnisses des Verfahrens.

<sup>59</sup> Siehe etwa § 34 VSBG.

<sup>60</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 5.

<sup>61</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 4.

<sup>62</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 5.

<sup>63</sup> Auskunft eines Mitarbeiters der Schlichtungsstelle vom 15.10.2020.

<sup>64</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 5.

<sup>65</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 4.

<sup>66</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 5.

<sup>67</sup> Auskunft eines Mitarbeiters der Schlichtungsstelle vom 15.10.2020.

<sup>68</sup> § 4.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; für die Universalschlichtungsstelle auch § 30 Absatz 2 Nummer 6 VSBG.

Formulars oder in einer von dem Verbraucher selbst gewählten Form stellen.<sup>69</sup> In jedem Fall ist das Schlichtungsbegehren in Textform zu stellen.<sup>70</sup> Das Verfahren kann auch über die europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) initiiert werden.<sup>71</sup> Die Schlichtungsstelle ermöglicht die formlose Antragstellung, um keine zusätzlichen Zugangshürden zu schaffen (Niedrigschwelligkeit). Machen die Antragsteller davon Gebrauch, etwa im Wege eines Briefs oder einer Postkarte, entsteht der Stelle dadurch allerdings besonderer Aufwand. Insbesondere die Feststellung des Antrags und der Vollständigkeit der Angaben bereitet in diesen Fällen mehr Arbeit. Sämtliche Einreichungswege geben dem Verbraucher die Möglichkeit, Dokumente als Anhang einzureichen. Antrags- und Verfahrenssprache ist grundsätzlich Deutsch. Andere Sprachen sind bei Zustimmung beider Parteien und, sofern es sich dabei nicht um die englische Sprache handelt, der Schlichtungsstelle zulässig.<sup>72</sup>

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 gingen 825 Anträge ein.<sup>73</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 gingen 2.118 Anträge ein.<sup>74</sup> Im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 wurden 2.125 Anträge eingereicht.<sup>75</sup> Im Zeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 wurden 2.046 Anträge gestellt.<sup>76</sup> Im Zeitraum vom 1.1.2020 bis 30.11.2020 gingen schließlich 3.047 Anträge ein.<sup>77</sup>

Gegenwärtig wird ein einheitliches Formular für alle Antragsteller zur Verfügung gestellt. Wesentliche Inhalte des Antrags sind die Namen und Kontaktdaten der Parteien, eine Schilderung des Sachverhalts (einschließlich einer Referenznummer, zum Beispiel einer Kundennummer oder Bestellnummer) und die Benennung des Antragsziels. Adaptive Formulare, also Formulare, die sich je nach den eingegebenen Informationen auf dem Bildschirm anpassen, werden für den zukünftigen Einsatz erwogen. Adaptive Formulare werden durch das VSBG ermöglicht, da dieses keine Musterformulare vorschreibt. Ist nicht klar, ob eine Eingabe ein Antrag ist, klären dies die Assistenten der Stelle durch Nachfrage bei dem Verbraucher.

Lässt sich der Verbraucher vertreten, ist zudem eine Vollmachtserklärung für den Antrag erforderlich. Die Verfahrensordnung der Stelle lässt nur eine Vertretung durch einen Rechtsanwalt oder durch eine Person zu, die zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist.<sup>78</sup> Damit entspricht die Verfahrensordnung den Vorgaben in § 13 Absatz 1 VSBG.<sup>79</sup> In spezifischen Fällen ergeben sich in der Schlichtungspraxis dadurch Konflikte mit der Niedrigschwelligkeit. Ein Beispielsfall sind ehrenamtliche Helfer, die für unterstützungsbedürftige Verbraucher im Verfahren tätig werden.<sup>80</sup>

Die große Mehrzahl der Verbraucher wendet sich elektronisch entweder per Webseite oder per E-Mail an die Schlichtungsstelle. Nur ein kleiner Teil schreibt per Post oder Fax. Sofern sich Verbraucher per Telefon an die Schlichtungsstelle wenden, werden sie auf die Möglichkeit verwiesen, per Internet oder Post einen Antrag zu stellen. Nur in ganz extremen Ausnahmefällen kommt es einmal vor, dass ein Verbraucher persönlich in der Schlichtungsstelle erscheint.

Nach Eingang des Antrags werden eine Bestätigung sowie Informationen über das Verfahren an den Verbraucher gesandt.<sup>81</sup>

---

<sup>69</sup> § 5.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>70</sup> § 3 Universalschlichtungsstellenverordnung und § 5.1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>71</sup> Siehe <[ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&Ing=DE](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&Ing=DE)>; für einen Überblick über die OS-Plattform und ihr Verfahren siehe Greger/Unberath/Steffek/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., 2016, Kapitel G.

<sup>72</sup> § 3 Absatz 4 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>73</sup> Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>74</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>75</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2.

<sup>76</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>77</sup> Eigene Erhebung.

<sup>78</sup> § 4.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>79</sup> Siehe auch Bundestagsdrucksache 18/5089, S. 59.

<sup>80</sup> Unter der Annahme, dass insbesondere § 6 RDG nicht weiterhilft.

<sup>81</sup> Zu Einzelheiten siehe § 6.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

## b) Ablehnungsgründe

Nach dem Eingang des Antrags prüft die Schlichtungsstelle das Vorliegen von Ablehnungsgründen. Dazu gehört auch die Prüfung ihrer Zuständigkeit.<sup>82</sup> Wegen des Vorrangs besonderer Verbraucherschlichtungsstellen beinhaltet dies die Prüfung konkurrierender Zuständigkeiten.<sup>83</sup> Die Zuständigkeitsentscheidung trifft ein Streitmittler. Falls die Schlichtungsstelle nicht zuständig ist, teilt sie dies dem Verbraucher mit. Außerdem wird der Verbraucher in einem solchen Fall darüber informiert, welche Stelle zuständig ist und wo diese zu erreichen ist (Lotsenfunktion).<sup>84</sup> Die Schlichtungsstelle leitet den Streit jedoch nicht an die andere zuständige Stelle weiter. An diese muss sich der Verbraucher selbst wenden und die relevanten Informationen erneut vortragen.

Außerdem prüft die Stelle das Vorliegen weiterer Ablehnungsgründe.<sup>85</sup> Dazu zählen insbesondere folgende Ablehnungsgründe: Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden;<sup>86</sup> der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig;<sup>87</sup> eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt;<sup>88</sup> die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig<sup>89</sup>; ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an;<sup>90</sup> der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 Euro oder überschreitet 50.000,00 Euro.<sup>91</sup> Im Fall der Universalschlichtungsstelle kommt zudem der Ablehnungsgrund hinzu, dass eine für den Anspruch bzw. das Rechtsverhältnis relevante Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist.<sup>92</sup> Die Universalschlichtungsstelle kann ein Verfahren schließlich auch dann ablehnen, wenn die Behandlung den effektiven Betrieb der Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde.<sup>93</sup> Dem Antragsteller wird die Ablehnung unter Angabe der Gründe grundsätzlich innerhalb von 3 Wochen mitgeteilt.<sup>94</sup>

## c) Unternehmer

Ist die Stelle nicht offensichtlich unzuständig und ist der Antrag nicht offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg, sendet die Stelle dem Unternehmer den Antrag des Verbrauchers und fordert ihn zur Erklärung auf, ob er an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen wird (Vorverfahren).<sup>95</sup> Zudem erhält der Unternehmer Informationen über das Verfahren.<sup>96</sup>

<sup>82</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 1 bis 5 VSBG; § 2.1.a Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>83</sup> § 2.1.a Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 1 VSBG.

<sup>84</sup> Für die Universalschlichtungsstelle ist diese Mitteilung im Fall des § 30 Absatz 2 Nummer 1 VSBG in § 30 Absatz 4 VSBG zwingend vorgesehen; dazu *Thole ZKM* 2020, 4, 5.

<sup>85</sup> Siehe näher § 2.1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; für die Universalschlichtungsstelle siehe zudem § 30 Absatz 2 und 3 VSBG sowie § 5 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>86</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 6 VSBG; zudem § 2.1.b Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; der Ablehnungsgrund greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt (§ 2.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle).

<sup>87</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 7 VSBG; zudem § 2.1.c Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>88</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 5 Absatz 1 Nummer 1 Universalschlichtungsstellenverordnung; zudem § 2.1.d Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>89</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 5 Absatz 1 Nummer 1 Universalschlichtungsstellenverordnung; zudem § 2.1.e Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>90</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 5 Absatz 1 Nummer 2 und 3 Universalschlichtungsstellenverordnung; zudem § 2.1.f Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>91</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 4 VSBG; zudem § 2.1.g Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>92</sup> § 30 Absatz 2 Nummer 5 VSBG.

<sup>93</sup> § 5 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung. Dort werden als Beispiele genannt, dass Sachverhalts- oder Rechtsfragen unangemessenen Aufwand verursachen, oder dass eine grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

<sup>94</sup> § 14 Absatz 3 VSBG; § 2.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>95</sup> § 6.1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>96</sup> Zu Einzelheiten siehe § 6.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

Von der Gründung bis zum Sommer 2017 erfolgte die Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer in zwei Schritten. War der Antrag zulässig, wurde der Unternehmer ohne inhaltliche Prüfung über den Eingang des Antrags informiert (Bekanntgabe). Nach einer ersten, jedoch nicht abschließenden Prüfung wurde der Unternehmer ein zweites Mal angeschrieben, über die voraussichtlichen Kosten informiert und aufgefordert, sich zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren zu erklären. Ab Sommer 2017 wurden diese beiden Schritte zu einem einzigen zusammengefasst, um das Verfahren einfacher und für den Unternehmer verständlicher zu machen. Sollte die Schlichtungsstelle in Zukunft mit einem unvorhersehbaren Anstieg der Anträge konfrontiert werden, könnte sie zum zweistufigen Verfahren zurückkehren, um im ersten Schritt gemäß § 204 Absatz 1 Nummer 4 Buchstabe a BGB demnächst bekanntzugeben und so die baldige Verjährungshemmung sicherzustellen.

Die Schlichtungsstelle verwendet in den Bekanntgaben die von dem Verbraucher genannten Informationen über den Unternehmer. Sie überprüft nicht, ob der von dem Verbraucher genannte Unternehmer der richtige Antragsgegner ist. Vielmehr kontaktiert die Schlichtungsstelle den Unternehmer auch dann, wenn sie diesen als falschen Antragsgegner erkannt hat. In der Praxis wird ein solcher Unternehmer die Schlichtungsaufforderung jedoch ablehnen und unter Umständen den richtigen Antragsgegner nennen. Diese Äußerung teilt die Stelle dem Verbraucher dann mit und dieser kann entsprechend darauf reagieren.

Das vorangehend beschriebene, eher schematische Vorgehen der Stelle erklärt sich aus deren Streben nach Neutralität und der Vermeidung von Rechtsberatung im Vorfeld. Die neutrale Mittlerstellung bringt die Stelle in eine schwierige Situation, wenn der von dem Verbraucher genannte Antragsgegner zwar falsch ist, aber nicht offensichtlich die Erfolglosigkeit des Antrags erkennen lässt. Die Stelle sieht sich dann in der Pflicht, den Antrag bekanntzugeben, und nimmt dann auch davon Abstand, dem Verbraucher die Antragsrücknahme und gleichzeitige Stellung eines neuen Antrags gegen den richtigen Antragsgegner zu empfehlen. Aus Sicht des Verbrauchers würde eine solche Empfehlung die Eingangsschwelle in die Streitlösung senken und könnte für die Zukunft überdacht werden. Typische Fälle sind in der Schlichtungspraxis solche, bei denen mehrere Antragsgegner in Betracht kommen und sich der Verbraucher an denjenigen Antragsgegner wendet, der leicht zu erreichen ist oder eine gesicherte Liquidität aufweist. In reiserechtlichen Streitigkeiten wird vor diesem Hintergrund teilweise der falsche Antragsgegner aus den Beteiligten – Fluggesellschaft, Reisevermittler, Reiseveranstalter etc. – ausgewählt.

Ein Unternehmer kann auch dann seine Teilnahme an der Schlichtung erklären, wenn er grundsätzlich eine solche Teilnahme gemäß § 36 VSBG ablehnt. In der Praxis kommt dies aber sehr selten vor. Höchstgerichtlich geklärt ist mittlerweile sowohl die Unterscheidung zwischen Schlichtungsbereitschaft und Schlichtungsverpflichtung des Unternehmers<sup>97</sup> als auch die Informationspflicht des Unternehmers bei Unterhaltung einer Webseite und der Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen.<sup>98</sup>

Äußerte sich der Unternehmer nicht, fragte die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle per Brief oder Fax zwei Mal nach, ob der Antrag und die Informationen erhalten wurden. Äußerte sich der Unternehmer dann immer noch nicht oder lehnte die Schlichtung ab, wurde der Verbraucher darüber informiert. Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 war dies in 54 % der Anträge der Fall (446 Anträge).<sup>99</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 traf dies bei 60 % der Anträge zu (1.020 Anträge).<sup>100</sup> Im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 lag die Quote bei 65 % der Anträge (1.171 Anträge).<sup>101</sup> Im Jahreszeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 lag der Anteil schließlich bei 55 % (1.121 Anträge).<sup>102</sup>

Für die Universalschlichtungsstelle gilt nun gemäß § 30 Absatz 6 VSBG, dass von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme auszugehen ist, wenn er diese Bereitschaft entweder auf seiner Webseite oder in seinen AGB erklärt hat oder die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen nach Übermittlung des Antrags ablehnt.<sup>103</sup> Die Vorschrift ist auch mit Blick auf die Kostenpflicht der Unternehmer von besonderer Bedeutung.

<sup>97</sup> BGH, Urteil v. 21.8.2019, VIII ZR 263/18; zur Hinweispflicht des Unternehmers *Greger* VuR 2019, 43 ff.

<sup>98</sup> BGH, Urteil v. 22.9.2020, XI ZR 162/19.

<sup>99</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

<sup>100</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 6.

<sup>101</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 6 f.

<sup>102</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7.

<sup>103</sup> Zum Schweigen als Zustimmung *Thole* ZKM 2020, 4, 7.

In der Praxis versteht die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG so, dass davon zum einen Fälle erfasst werden, in denen sich der Unternehmer zur Schlichtung vor der Universalschlichtungsstelle verpflichtet hat, und zum anderen Fälle, in denen sich der Unternehmer zur Schlichtung bereit erklärt hat und dabei klar wird, dass sich diese Bereitschaft auf die Universalschlichtungsstelle bezieht (und nicht etwa auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Schlichtungsstelle). Hat der Unternehmer die Schlichtung abgelehnt oder nur seine allgemeine Bereitschaft zur Schlichtung erklärt, ohne dass eine Bereitschaft zur Schlichtung gerade vor der Universalschlichtungsstelle sichtbar wird, sieht die Stelle die Tatbestandsvoraussetzungen von § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG als nicht erfüllt an.<sup>104</sup> Die Anwendungspraxis zielt darauf ab, nur Unternehmer zu erfassen, denen die Besonderheiten der Universalschlichtungsstelle (insbesondere ihre Gebührenregeln) bekannt waren oder bei denen eine solche Kenntnis naheliegt.

Nach dem Wortlaut von § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG ist von der Bereitschaft des Unternehmers zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren auch dann auszugehen, wenn er zwar keine Teilnahmebereitschaft nach § 30 Absatz 6 Satz 1 VSBG erklärt hat, aber die Teilnahme am Verfahren nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle des Bundes übermittelt worden ist. Diese Norm versteht die Schlichtungsstelle so, dass sie nur dann anwendbar ist, wenn der Unternehmer keine oder eine falsche Erklärung abgegeben hat, nicht jedoch, wenn der Unternehmer die Schlichtung abgelehnt hat. Außerdem sah die Schlichtungsstelle die Vermutung des § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG zu Beginn der Corona-Pandemie als widerlegt an.<sup>105</sup> Die Schlichtungsstelle weist den Unternehmer auf die Teilnahmefiktion und die Gebührenpflichtigkeit zusammen mit der Übermittlung des Antrags hin.<sup>106</sup> Dies geschieht sowohl per schriftlicher Mitteilung als auch – sofern nicht durch die Corona-Pandemie eingeschränkt – durch telefonischen Hinweis. Damit soll Missverständnissen auf Seiten des Unternehmers entgegengewirkt werden, die die Schlichtungsstelle insbesondere in der ersten Zeit nach Einführung des § 30 Absatz 6 VSBG befürchtet. Aus Sicht der Schlichtungsstelle soll so vermieden werden, dass sich Unternehmer ohne deren Wissen in einem kostenpflichtigen Verfahren wiederfinden. Das betrifft insbesondere Unternehmer, die durch § 36 Absatz 3 VSBG von der Informationspflicht ausgenommen sind, auf die § 30 Absatz 6 VSBG aber Anwendung findet.

Das beschriebene Vorgehen betreffend § 30 Absatz 6 VSBG erfordert mit Blick auf die Kostenpflicht und deren Durchsetzung, dass die Universalschlichtungsstelle die Umstände und die Schlichtungsbereitschaft des Unternehmers dokumentiert. Außerdem verlangt die Kostenpflicht eine genaue Bestimmung des Kostenschuldners. Zur Dokumentation fordert die Schlichtungsstelle die relevante Korrespondenz an. Eine Dokumentation kann zum Beispiel auch durch ein Speichern der Webseiten-Angaben des Unternehmers geschehen. Diese Feststellungen und Dokumentationen zu § 30 Absatz 6 VSBG schaffen nach Angabe der Schlichtungsstelle oft einen Aufwand von einer halben Stunde pro relevantem Fall. Zudem versendet die Universalschlichtungsstelle zur Dokumentation der Information des Unternehmers Einschreiben und zusätzlich eine E-Mail (wo möglich).

Dem Unternehmer steht es frei, sich ohne die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren mit dem Verbraucher zu einigen. Eine Einigung ohne Teilnahme an der Schlichtung kann in der Form erfolgen, dass der Unternehmer die Verbraucherforderung voll erfüllt und der Schlichtungsstelle dann mitteilt, dass kein Interesse mehr an der Schlichtung besteht. Die Stelle registriert dies nur dann als Einigung ohne Teilnahme, wenn der Verbraucher die Einigung bestätigt.

Wie der Verbraucher kann sich auch der Unternehmer durch einen Rechtsanwalt oder durch eine Person vertreten lassen, die zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist.<sup>107</sup>

#### **d) Schlichtung und Methode**

Stimmt der Unternehmer der Schlichtung zu, setzt die Stelle den Parteien in der Regel eine Frist von drei Wochen zur Stellungnahme.<sup>108</sup> Die Frist kann durch die Stelle verkürzt oder verlängert werden. Die Parteien können Tatsachen und Bewertungen vorbringen.<sup>109</sup> Es gilt der Beibringungsgrundsatz.<sup>110</sup> Die Stelle erhebt keinen

<sup>104</sup> Vgl. aber BGH, Urteil v. 21.8.2019, VIII ZR 263/18.

<sup>105</sup> Dazu ausführlicher unten S. 22.

<sup>106</sup> Zur Hinweispflicht § 30 Absatz 6 Satz 3 VSBG.

<sup>107</sup> § 4.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>108</sup> § 7.1 S. 3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>109</sup> § 7.1 S. 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>110</sup> § 4.4 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.



Beweis<sup>111</sup> und führt keine Ortstermine durch. Je nach Fall genügt ein Durchgang an Stellungnahmen, teilweise sind auch drei Durchgänge nötig. Verbraucher und Unternehmer können per E-Mail oder per Webseite mit der Stelle kommunizieren.<sup>112</sup> Für die Universalschlichtungsstelle verlangt § 3 Absatz 1 Universalschlichtungsstellenverordnung die Textform und § 3 Absatz 2 der Verordnung erlaubt der Stelle die elektronische Kommunikation, wenn ein Beteiligter dafür einen Zugang eröffnet hat. Eine physische Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter ist nicht erforderlich und wurde bisher nicht relevant. In komplexen und geeigneten Fällen, etwa Streitigkeiten im Rahmen des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes, würde die Schlichtungsstelle dies aber in Erwägung ziehen.

Mündliche Stellungnahmen und Nachfragen von Seiten der Parteien, etwa per Telefon oder per Bild- und Tonübertragung, sind im Interesse der Niedrigschwelligkeit der Kontaktaufnahme möglich.<sup>113</sup> Anrufe der Parteien werden protokolliert und in der elektronischen Akte gespeichert. Einzelgespräche mit den Beteiligten oder ihren Vertretern erlaubt § 4 Absatz 3 Universalschlichtungsstellenverordnung ausdrücklich. Anschließend wird der Inhalt des Telefonats beiden Parteien mitgeteilt. Dies dient zum einen der Wahrung der Unabhängigkeit der Stelle und gibt dem Anrufer zum anderen die Möglichkeit, etwaige Missverständnisse aufzuklären. Die Möglichkeit zur Aufklärung möglicher Missverständnisse ist insbesondere dann essenziell, wenn der Unternehmer einen Lösungsvorschlag per Telefon unterbreitet. In der Schlichtungspraxis ist das allerdings selten der Fall. Für die Universalschlichtungsstelle enthält § 4 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung nun detaillierte Vorgaben zur Vorbereitung mündlicher Erörterungen mit den Parteien.

Die Verbraucherschlichtungsstelle bestimmt den Gang des Verfahrens grundsätzlich nach freiem Ermessen und wirkt auf eine gütliche Einigung der Parteien hin.<sup>114</sup> Die Schlichtungsstelle bietet keine Rechtsberatung an.

Erst wenn der Konfliktstoff geklärt ist (Vollständigkeit der Beschwerdeakte), beginnt der Lauf der gesetzlichen 90-Tage-Frist, innerhalb derer die Schlichtung zum Abschluss zu bringen ist.<sup>115</sup> Diese Frist läuft also nicht etwa ab Eingang des Antrags. Dies hat besondere Relevanz, wenn sich die Antwort des Unternehmers verzögert. Die Schlichtungsstelle teilt den Parteien mit, wenn die Beschwerdeakte vollständig ist.<sup>116</sup> Das ist in der Regel der Fall, wenn die Parteien Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.<sup>117</sup> Nehmen die Parteien mehrfach Stellung, geht die Schlichtungsstelle erst dann von der Vollständigkeit der Beschwerdeakte aus, wenn sämtliche Stellungnahmen ausgetauscht wurden.

Andere Verbraucherschlichtungsstellen gehen dem Vernehmen nach bereits dann von der Vollständigkeit der Beschwerdeakte aus, wenn den Parteien einmal Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben wurde. Wird die Gelegenheit zur Stellungnahme nicht genutzt, wird die Vollständigkeit der Akte fiktiv angenommen. Die heterogene Praxis betreffend die Vollständigkeit der Beschwerdeakte ergibt sich daraus, dass die Verbraucherschlichtungsstellen den Verweis in § 20 Absatz 1 Satz 2 VSBG auf § 17 Absatz 1 VSBG unterschiedlich interpretieren.

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 betrug die durchschnittliche, formal<sup>118</sup> verstandene Verfahrensdauer bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle laut Tätigkeitsbericht 31 Tage.<sup>119</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer laut Tätigkeitsbericht 27 Tage.<sup>120</sup> Im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 sank sie weiter auf 23 Tage.<sup>121</sup> Im Zeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 betrug die Verfahrensdauer im Durchschnitt schließlich 21 Tage.<sup>122</sup>

Auch bei Teilnahme beider Parteien an dem Schlichtungsverfahren besteht weiterhin die Möglichkeit, sich außerhalb des Verfahrens zu einigen. Einigen sich die Parteien, können sie die Schlichtungsstelle um eine Zusammenfassung der Einigung bitten oder diese Zusammenfassung selbst vornehmen. Die Teilnahme an dem

---

<sup>111</sup> § 4.5 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>112</sup> Für die Webseite erhalten die Parteien einen Zugangscodex; zur elektronischen Kommunikation auch § 3 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>113</sup> Für die Universalschlichtungsstelle § 4 Absatz 1 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>114</sup> § 7.2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>115</sup> § 20 Absatz 2 VSBG.

<sup>116</sup> § 10.1 S. 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>117</sup> § 10.1 S. 2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>118</sup> Also der Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte gemäß § 20 Absatz 1 Satz 1 VSBG und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung gemäß § 20 Absatz 2 VSBG.

<sup>119</sup> Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

<sup>120</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7.

<sup>121</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

<sup>122</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 9.

Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien zu jeder Zeit freiwillig.<sup>123</sup> Ein laufendes oder abgeschlossenes Schlichtungsverfahren schließt die Zulässigkeit eines Gerichtsverfahrens nicht aus.<sup>124</sup>

Einigen sich die Parteien nicht, bereitet die Stelle einen Schlichtungsvorschlag vor.<sup>125</sup> Dabei orientiert sich die Stelle am geltenden Recht. Das schließt die Beachtung der ergangenen Rechtsprechung mit ein. Insbesondere wird zwingendes Verbraucherschutzrecht beachtet.<sup>126</sup> Das wirkt sich beispielsweise in Fällen aus, in denen der Verbraucher weniger verlangt als ihm rechtlich zusteht. Die Stelle legt dem Schlichtungsspruch dann das volle Recht zugrunde. Das Ergebnis des Verfahrens kann von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens allerdings abweichen.<sup>127</sup>

Hinsichtlich der angewandten Methode sieht sich die Stelle – entsprechend ihrer Bezeichnung als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bzw. Universalschlichtungsstelle – als Schlichtungsstelle. Konflikte werden vorrangig im Wege der Schlichtung gelöst. Im Vergleich zur Mediation führt der Schlichter das Verfahren stärker und nimmt intensiver auf das vorgeschlagene Ergebnis Einfluss.<sup>128</sup> Allerdings kommen auch Elemente anderer Methoden, etwa der Moderation und der Mediation, zum Einsatz. Die elektronische Datenverarbeitung wird dabei nicht als Problemlösungsmethode verstanden, sondern als Unterstützung bei der Konfliktlösung. Im Kern wird der Konflikt durch einen Menschen evaluiert. Bei der Schlichtung handelt es sich nicht um eine automatisierte Konfliktlösungsmethode.

Künstliche Intelligenz kommt bei der Verbraucherschlichtung bisher nicht zum Einsatz.<sup>129</sup> Was den Einsatz künstlicher Intelligenz in der Konfliktlösung angeht, ist zu bedenken, dass dies die Informationsgewinnung und -verarbeitung betreffen kann (z. B. die Datenbanksuche oder die Auswertung von Schriftstücken), die Analyse vorhandener Informationen (z. B. die Ermittlung relevanter Faktoren oder die Bewertung von Ansprüchen) und die Entscheidungsfindung an sich (z. B. Entscheidungsvorschläge und Formulierungsunterstützung). Ob und auf welche Weise künstliche Intelligenz bei der Verbraucherschlichtung zum Einsatz kommen sollte, bedarf einer sorgfältigen Abwägung der technischen Möglichkeiten, der erwarteten Vorteile und Kosten sowie der einschlägigen ethischen Aspekte.

Die zentrale Bedeutung der individuellen Konfliktlösung kommt in den zwei Freitextfeldern zum Ausdruck, die dem Verbraucher bei der Antragseinreichung im Formular zur Verfügung stehen. Die Freitextfelder ermöglichen Angaben zum Sachverhalt und zum Ziel der Konfliktlösung. Die Felder ermöglichen dem Verbraucher Angaben zu Themen zu machen, die nicht durch die übrigen standardisierten Fragefelder abgedeckt werden. Der Verbraucherschlichtungsstelle ermöglicht die Kenntnis dieser Angaben ein besseres Verständnis der Umstände, die über das rechtlich Relevante hinausreichen, und die Suche nach kreativen Streitlösungen.<sup>130</sup> Darüber hinaus tragen die Freitextfelder dazu bei, die Hürden einer stark formalisierten Antragstellung zu vermeiden (Niedrigschwelligkeit). Zudem ermöglichen die Freitextfelder dem Verbraucher die Darlegung seiner über das Recht hinausreichenden Gerechtigkeitsauffassungen. Diese individuellen Aspekte der Konfliktbewältigung sind einer Automatisierung nur schwer zugänglich.

Der Streitmittler unterbreitet den Schlichtungsvorschlag, wenn genügend Informationen vorliegen. Für die Universalschlichtungsstelle erlaubt § 30 Absatz 5 VSBG einen Schlichtungsvorschlag nach Aktenlage, wenn der zwar zur Schlichtung bereite oder verpflichtete Unternehmer keine Stellungnahme abgibt. Das kommt insbesondere in den Fällen in Betracht, in denen die Teilnahme des Unternehmers auf der Teilnahmefiktion in § 30 Absatz 6 VSBG beruht.

---

<sup>123</sup> Zur gesetzgeberischen Entscheidung für die allgemeine Freiwilligkeit *Thole* ZKM 2020, 4, 6; zur Diskussion betreffend eine Teilnahmepflicht siehe Stellungnahme des Bundesrats und Gegenäußerung der Bundesregierung Bundestagsdrucksache 19/10991 vom 19.6.2019; *Greger*, Stellungnahme zur VSBG-Reform im BT-Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz, 26.6.2019, S. 6 f.; *Hirsch*, Stellungnahme zur VSBG-Reform im BT-Ausschuss für Recht und Verbraucherschutz, 26.6.2019, S. 8 f.; *Röthemeyer* VuR 2019, 87, 91 f.

<sup>124</sup> § 5 Absatz 2 VSBG.

<sup>125</sup> § 8.1 S. 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>126</sup> § 8.1 S. 3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>127</sup> Vgl. § 6.2.c Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle und § 19 VSBG.

<sup>128</sup> *Hopt/Steffek* in *Hopt/Steffek* (Hrsg.), *Mediation*, 2008, S. 17.

<sup>129</sup> Zum Einsatz künstlicher Intelligenz in der Konfliktlösung *Bull/Steffek*, ZKM 2018, 165; *dies.* in *Aggarwal/Eidenmüller/Enriques/Payne/van Zwieten* (Hrsg.), *Autonomous Systems and the Law*, 2019, S. 67.

<sup>130</sup> Im Rahmen der Grenzen gemäß § 19 VSBG.

Der Schlichtungsvorschlag enthält eine Begründung, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung ergeben.<sup>131</sup> Der Schlichtungsvorschlag ist für keine der Parteien verbindlich und kein Vollstreckungstitel. Der Schlichtungsvorschlag wird an beide Parteien gerichtet. Üblicherweise wird der Schlichtungsvorschlag per E-Mail mitgeteilt. Den Parteien wird in der Regel eine Frist von drei Wochen zur Annahme des Vorschlags gesetzt.<sup>132</sup> Ist dies der Fall, wird der Schlichtungsvorschlag für die Parteien verbindlich. Wünschen die Parteien einen Vollstreckungstitel, müssen sie selbst dafür sorgen. Nimmt mindestens eine Partei den Schlichtungsvorschlag nicht an, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens aus.<sup>133</sup>

Entsprechend der Schlichtungskonzeption sieht das Verfahren keine Nachverhandlungen im Anschluss an den Schlichtungsvorschlag vor. Im Schlichtungsverfahren wird die Mitteilung des Schlichtungsvorschlags so zum inhaltlichen und formellen Schlusspunkt. Den Parteien steht es, ganz im Sinne des Prinzips der privatautonomen Konfliktbeilegung, freilich auch nach dem Schlichtungsvorschlag offen, weiter über einvernehmliche Lösungen zu verhandeln. Dies geschieht dann allerdings nicht mehr im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.

#### **4. Verfahrensende und Ergebnis**

Das Verfahren endet, wenn der Verbraucher den Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.<sup>134</sup> Der Streitmittler beendet das Verfahren, wenn der Unternehmer erklärt, an dem Verfahren nicht (weiter) teilzunehmen oder sich nach angemessener Frist überhaupt nicht zur Verfahrensteilnahme erklärt (es sei denn, die Teilnahme ergibt sich aus § 30 Absatz 6 VSBG).<sup>135</sup> Der Streitmittler beendet das Verfahren außerdem dann, wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird.<sup>136</sup>

Wird das Verfahren nicht vorzeitig ohne Ergebnis beendet, kommen die folgenden drei Ergebnistypen in Betracht: (1) Einigung ohne Teilnahme an der Schlichtung; (2) Einigung mit Teilnahme an der Schlichtung, aber ohne Schlichtungsvorschlag (gleichwohl unter Anleitung der Schlichtungsstelle); (3) Schlichtungsvorschlag mangels Einigung.

Erteilt die Stelle einen Schlichtungsvorschlag, verfolgt sie innerhalb der regelmäßigen Dreiwochenfrist die Entscheidung der Parteien. Darüber hinaus ist die Stelle in die Umsetzung des Ergebnisses weder involviert noch darüber informiert. Gegenwärtig bestehen deshalb wenig Kenntnisse über die Umsetzung der Einigungen und Schlichtungsvorschläge.

#### **5. Verhältnis zu anderen Verfahren der Konfliktlösung**

##### **a) Verjährungshemmung**

Im Hinblick auf ein mögliches Scheitern der Konfliktlösung vor der Schlichtungsstelle hat die Verjährungshemmung für den antragstellenden Verbraucher erhebliche Bedeutung. Die Verjährung eines Anspruchs wird bereits mit Eingang des Antrags bei der Stelle gehemmt, wenn der Antrag dem Unternehmer demnächst bekannt gegeben wird.<sup>137</sup> Ansonsten tritt die Verjährung mit Veranlassung der Bekanntgabe des Antrags ein.<sup>138</sup> Daraus ergibt sich eine Möglichkeit für Verbraucher, die Verjährung von Ansprüchen zu verhindern. Die Hemmungswirkung des Verfahrens endet mit der Mitteilung des Ergebnisses durch die Stelle.<sup>139</sup>

---

<sup>131</sup> § 8.1 S. 4 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>132</sup> Gemäß § 8.3 S. 3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle setzt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

<sup>133</sup> § 8.5 S. 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; siehe außerdem § 15a Absatz 1 Satz 2 und Satz 3 EGZPO.

<sup>134</sup> § 9 Nummer 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>135</sup> § 9 Nummer 2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; anderes kann sich aus Rechtsvorschriften, Satzungen oder Verträgen ergeben.

<sup>136</sup> § 9 Nummer 3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>137</sup> § 204 Absatz 1 Nummer 4 a) BGB; § 12 S. 2 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>138</sup> § 204 Absatz 1 Nummer 4 a) BGB; § 12 S. 1 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>139</sup> Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, § 21 VSBG Rn. 7.

In der Schlichtungspraxis stehen die Beteiligten mit Blick auf die Verjährungshemmung aber auch vor offenen Fragen.<sup>140</sup> Dazu gehören zum Beispiel: Welche Anforderungen sind an die Bestimmtheit des Anspruchs zu stellen? Was bedeutet es für die Verjährung, wenn sich der Verbraucher selbst schlechter stellt und einen Anspruch nicht voll geltend macht? Ist die Antragstellung missbräuchlich und hinsichtlich der Verjährungshemmung unwirksam, wenn der Unternehmer gemäß § 36 VSBG erklärt hat, nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen?

## b) Vertraulichkeit

In der Vorausschau auf weitere Anstrengungen zur Konfliktlösung im Anschluss an das Verfahren vor der Schlichtungsstelle spielt zudem die Vertraulichkeit der Beteiligten eine Rolle. Die Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind gemäß § 22 VSBG zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift keine abweichende Regelung erfolgt. Die Ausnahmen von der Verschwiegenheitspflicht gemäß § 4 Satz 3 MediationsG gelten gemäß § 22 Satz 3 VSBG entsprechend. Die Verschwiegenheitspflicht ist eine gesetzliche Vorschrift zur Geheimhaltung gemäß § 383 Absatz 1 Nummer 6 ZPO. Der Streitmittler und die weiteren in das Verfahren eingebundenen Personen haben deshalb ein Zeugnisverweigerungsrecht im Zivilprozess.<sup>141</sup> Durch Verweis gilt das Zeugnisverweigerungsrecht auch im Verwaltungs-, Sozial- und Arbeitsgerichtsverfahren, nicht jedoch im straf- und finanzgerichtlichen Verfahren.<sup>142</sup>

Zu beachten ist, dass der Streitmittler – anders als der Mediator – zu den Konfliktparteien nicht in einem unmittelbaren Vertragsverhältnis steht.<sup>143</sup> Bezugspunkt der Konfliktparteien ist die Schlichtungsstelle selbst. Nebenpflichten der Vertraulichkeit ergeben sich ohne weiteres daher nur für die Schlichtungsstelle als Rechtssubjekt. Verschwiegenheitspflichten im Verhältnis zwischen den Konfliktparteien bedürfen einer eigenständigen vertraglichen Vereinbarung.<sup>144</sup>

## c) Gerichtsverfahren

Die Schlichtungsstelle stellt bei erfolglosem Einigungsversuch gemäß § 21 Absatz 2 VSBG eine Bescheinigung gemäß § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO aus.<sup>145</sup> Die Bescheinigung erlaubt die Klageerhebung ohne Anstrengung eines (weiteren) Schlichtungsverfahrens, sofern das anwendbare Landesrecht ein solches vorschreibt.<sup>146</sup> Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist zudem ein solches gemäß § 253 Absatz 3 Nummer 1 ZPO (anderes Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung). § 91 Absatz 3 ZPO findet auf die Gebühren der Schlichtungsstelle keine Anwendung.<sup>147</sup> Weiterer Klärung bedarf die Anwendung von § 91 Absatz 1 ZPO auf die Kosten, die mit dem Verfahren vor der Schlichtungsstelle verbunden sind.<sup>148</sup>

## d) Musterfeststellungsklage

Im Anschluss an eine erfolgreiche Musterfeststellungsklage müssen Verbraucher ihre individuellen Ansprüche weiterhin durchsetzen, sofern es nicht zu einer außergerichtlichen Einigung kommt. Dies ist nicht nur im Wege der Zivilklage, sondern auch im Wege der Verbraucherschlichtung möglich. Diese kann sowohl für Verbraucher als auch Unternehmer Vorteile im Vergleich zur gerichtlichen Durchsetzung aufweisen, insbesondere mit Blick auf die entstehenden Kosten und die übliche Verfahrensdauer.<sup>149</sup> Die Universalschlichtungsstelle ist vor diesem Hintergrund für alle Streitigkeiten im Nachgang zu einer Musterfeststellungsklage sachlich zuständig.<sup>150</sup> Die

<sup>140</sup> Dazu auch *Braun/Weiser* in <blog.otto-schmidt.de/mediation/2020/03/12/erfahrungsaustausch-der-verbraucherschlichtungsstellen-im-bmjv/>.

<sup>141</sup> *Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer*, 2016, § 22 Rn. 16.

<sup>142</sup> *Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer*, 2016, § 22 Rn. 16.

<sup>143</sup> *Greger/Unberath/Steffek/Greger*, *Recht der alternativen Konfliktlösung*, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 1.

<sup>144</sup> *Greger/Unberath/Steffek/Greger*, *Recht der alternativen Konfliktlösung*, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 2.

<sup>145</sup> *Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer*, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 4.

<sup>146</sup> *Greger/Unberath/Steffek/Greger*, *Recht der alternativen Konfliktlösung*, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 3.

<sup>147</sup> *Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer*, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 5.

<sup>148</sup> Dazu näher *Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer*, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 5.

<sup>149</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 20.

<sup>150</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 22.

Besonderheit daran ist, dass dies keinen Verbrauchervertrag voraussetzt. Vielmehr können auch delikts- oder bereicherungsrechtliche Ansprüche Gegenstand der Schlichtung sein.<sup>151</sup> Das Urteil der Musterfeststellungsklage entfaltet dabei Wirkungen zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer. Während der Durchführung des Musterfeststellungsverfahrens ist der Antrag auf Schlichtung jedoch unzulässig.<sup>152</sup> Zudem ist die Universalschlichtungsstelle dann nicht zuständig, wenn eine besondere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt liegen noch keine Erfahrungen mit Verbraucheranträgen vor, die auf erfolgreiche und rechtskräftige Musterfeststellungsklagen hin eingereicht wurden.

## 6. Corona-Pandemie

Zu Beginn der Corona-Pandemie wurde auch die Arbeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes zum Schutz der Mitarbeiter\*innen überwiegend ins Homeoffice verlegt.<sup>153</sup> Da die Arbeit der Universalschlichtungsstelle bereits zum größten Teil über das spezifische IT-Fallbearbeitungssystem online abläuft, konnte problemlos eine Umstellung erfolgen, ohne dass es zu Unterbrechungen der Arbeit kam. Zunächst wurden die Arbeitscomputer für das Homeoffice eingestellt, so dass jeder auch im Homeoffice an einem Gerät arbeiten kann, das die erforderlichen Sicherheitsstandards in Bezug auf den Datenschutz erfüllt.

Um trotzdem auch postalisch erreichbar zu sein und Postschreiben versenden zu können, wechseln sich die Mitarbeiter\*innen mit einem Tag im Büro ab. Postschreiben werden wie gewohnt an die Parteien versandt, die nicht per E-Mail erreichbar sind oder dies nicht wünschen. Zusätzlich wird allerdings aus Effizienzgründen versucht, weitgehend per E-Mail mit den Parteien zu kommunizieren.

Auch telefonisch ist die Universalschlichtungsstelle weiterhin uneingeschränkt zu erreichen. Mitte Mai wurde nach Einführung eines umfangreichen Hygienekonzeptes ein Schichtbetrieb aufgenommen, so dass jeden Tag mindestens ein\*e Mitarbeiter\*in der Geschäftsstelle und ein Jurist im Büro vor Ort ist. Für gewöhnlich ist jede\*r Mitarbeiter mindestens an einem Tag der Woche im Büro.

Nach außen hin macht es für die Antragsteller grundsätzlich keinen Unterschied, ob sich der Bearbeiter im Büro oder im Homeoffice befindet. Zwei konkrete Einschränkungen gibt es aufgrund der Corona-Pandemie. Möchte ein Antragsteller in einem laufenden Verfahren mit einem Juristen sprechen, befindet dieser sich möglicherweise im Homeoffice und steht nicht sofort telefonisch zur Verfügung. Kann die Frage nicht vorab durch die Geschäftsstelle beantwortet werden, muss der Antragsteller entweder per E-Mail Kontakt aufnehmen oder auf den Rückruf warten, bis der Jurist wieder im Büro ist. Angesichts der andauernden Pandemie ist nun geplant, die telefonische Erreichbarkeit auch im Homeoffice zu gewährleisten. Per E-Mail sind alle Mitarbeiter\*innen ohnehin uneingeschränkt zu erreichen.

Die zweite Einschränkung betrifft die Teilnahmefiktion nach § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG. Danach ist von der gebührenpflichtigen Teilnahmebereitschaft des Unternehmers auszugehen, wenn er die Teilnahme an der Schlichtung nicht innerhalb von drei Wochen ablehnt, nachdem ihm der Antrag des Verbrauchers von der Universalschlichtungsstelle übermittelt worden ist. In Absprache mit und auf Grundlage einer Auslegungshilfe des BMJV sah die Schlichtungsstelle die Vermutung gemäß § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG von März bis September 2020 als widerlegt an. Das hatte den Effekt, dass die Unternehmer während des Beginns der Corona-Pandemie entlastet wurden. In den Fällen des § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG kam insofern also nur ein Schlichtungsverfahren zustande, wenn der Unternehmer aktiv zustimmte.

## 7. Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Das Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl wurde am 1.4.2016 als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt und ab dem 1.1.2020 mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beliehen.

Im ersten Jahr ihres Bestehens, dem Zeitraum vom 1.4.2016 bis 31.12.2016, gingen 825 Anträge bei der Schlichtungsstelle ein. Im Jahr 2017 wurden 2.118 Anträge gestellt. Im Jahr 2018 wurden 2.125 Anträge eingereicht. Im Jahr 2019 wurden 2.046 Anträge gestellt. Im Zeitraum 1.1.2020 bis 30.11.2020 gingen schließlich

<sup>151</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 36.

<sup>152</sup> § 30 Absatz 2 Nummer 5 VSBG.

<sup>153</sup> Zu weiteren Einzelheiten siehe das dreiteilige Interview mit dem Leiter der Schlichtungsstelle unter <eurojournalist.eu/und-wie-funktioniert-die-telearbeit/>, <eurojournalist.eu/besondere-umstaende-setzen-besondere-kraefte-frei/> und <eurojournalist.eu/wie-das-coronavirus-die-arbeitswelt-veraendert/>.

3.047 Anträge ein. Der Übergang der Schlichtungsstätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes hat im ersten Jahr also zu einem erheblichen Anstieg der Anträge geführt.

Die Schlichtungsstelle beantwortet auch außerhalb der Verfahren Fragen zum Schlichtungsverfahren per Telefon und E-Mail. Im Jahresdurchschnitt gehen 4.365 telefonische Anfragen und 2.746 Anfragen per E-Mail ein.

Die Schlichtungsstelle ist sachlich für Streitigkeiten aus einem Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher zuständig. Seit 1.1.2020 ist die Stelle außerdem zuständig für Verbraucheranträge infolge einer rechtskräftig abgeschlossenen Musterfeststellungsklage. Antragsberechtigt sind nur Verbraucher. Während der Verbraucher seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Europäischen Union oder dem Europäischen Wirtschaftsraum haben kann, muss der Unternehmer in Deutschland niedergelassen sein.

Der Schlichtungsstelle kommt eine Auffangfunktion zu. Sie ist nicht zuständig für Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist zudem auch dann nicht zuständig, wenn die Zuständigkeit einer besonderen Verbraucherschlichtungsstelle greift, die ihre Zuständigkeit auf bestimmte Wirtschaftsbereiche, Vertragstypen oder Unternehmer beschränkt hat. Im Verhältnis zu anderen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen besteht jedoch eine konkurrierende Zuständigkeit. In diesen Fällen liegt die Wahl in der Hand des Verbrauchers. In der Praxis stehen Verbraucher, Unternehmer und die Schlichtungsstelle selbst hinsichtlich der Zuständigkeit zum Teil vor schwierigen Abgrenzungsfragen.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags kontaktiert die Schlichtungsstelle den von dem Verbraucher genannten Unternehmer mit der Frage, ob dieser an der Schlichtung teilnehmen will. Dabei prüft die Stelle nicht, ob der Verbraucher den richtigen Antragsgegner genannt hat. Aus Neutralitätsgründen warnt die Schlichtungsstelle den Verbraucher auch in denjenigen Fällen nicht, in denen der Stelle ersichtlich ist, dass der Verbraucher den falschen Antragsgegner benannt hat, und dass deshalb kein Schlichtungsverfahren zustande kommen wird. Aus Sicht des Verbrauchers wäre es in solchen Fällen vorzugswürdig, wenn die Stelle die Antragsrücknahme und die Stellung eines neuen Antrags gegen den richtigen Antragsgegner empfehlen würde.

Die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ist für die Parteien freiwillig. Für Verbraucher ist das Verfahren grundsätzlich kostenlos. Unternehmer, die sich für die Teilnahme an dem Verfahren entscheiden, haben Gebühren zu zahlen, die sich an dem Streitwert orientieren. Die Parteien haben die Gelegenheit zur Stellungnahme und können der Schlichtungsstelle Dokumente zukommen lassen. Die Schlichtungsstelle ist neutral und wirkt auf eine gütliche Einigung der Parteien hin. Kern des Verfahrens ist die durch Streitmittler durchgeführte Schlichtung, die auch offen für mediative Elemente ist.

Endet das Verfahren nicht vorzeitig ohne Ergebnis, etwa weil eine der Parteien die (weitere) Teilnahme ablehnt, können sich drei Ergebniskonstellationen ergeben. Zum einen können sich die Parteien außerhalb des Verfahrens auf eine Lösung einigen. Zum anderen können sich die Parteien innerhalb des Verfahrens auf eine Lösung einigen. Schließlich ergeht ein Schlichtungsvorschlag, wenn die Parteien sich innerhalb des Verfahrens nicht einigen können. Der Schlichtungsvorschlag orientiert sich an dem geltenden Recht. Er wird für die Parteien nur dann verbindlich, wenn ihm beide Seiten zustimmen.

Da die Verfahrensdurchführung im Wesentlichen per Internet, Brief und Telefon erfolgt, hat die Corona-Pandemie die Schlichtungsbereitschaft der Stelle nicht wesentlich eingeschränkt.

## IV. Methode

### 1. Einleitung

Bei der Bestimmung der zu erhebenden Daten, der Datenermittlung selbst sowie bei der Auswertung der Daten verfolgt die Studie einen ergebnisoffenen Ansatz. Ausgangspunkt dieses Ansatzes ist die Feststellung, dass die Verbraucherschlichtung – wie die Konfliktlösung im Allgemeinen – bei den Beteiligten ihren Ausgangspunkt nimmt. Daraus folgt, dass die Datenerhebung und -auswertung die Belange und Interessen der beteiligten Verbraucher und Unternehmer im Ausgangspunkt aus deren Sicht behandelt. Die Berücksichtigung der individuellen Sichtweisen in deskriptiver und normativer Hinsicht schafft die Grundlage der Untersuchung.<sup>154</sup> Wenngleich der individualistische Ansatz den Ausgangspunkt der Datenerhebung und -analyse bildet, werden dadurch soziale Bezüge der Beteiligten nicht missachtet. Vielmehr treten diese in den von den Beteiligten geäußerten Wahrnehmungen und Forderungen in Bezug auf andere Beteiligte zu Tage.

Die Ergebnisoffenheit der Studie wird durch einen wissenschaftstheoretisch konsequenten Ansatz abgesichert, der sowohl *lege artis* innerhalb der einzelnen Wissenschaftsgebiete ansetzt als auch die Interdisziplinarität im Austausch der Wissenschaften berücksichtigt. Im Rahmen dieser Studie sind vor allem die Rechtssoziologie und die Rechtswissenschaft zur Anwendung berufen. Hinzu kommen Elemente der Rechtspsychologie, der Rechtsökonomik und der Rechtsphilosophie.

Im Folgenden werden die relevanten Themen (unter 2), die Datenerhebung (unter 3), die statistische Analyse (unter 4), und der im Rahmen des Forschungsprojekts aufgebaute Datensatz (unter 5) vorgestellt.

### 2. Themen

Aus der Zielsetzung des Forschungsvorhabens folgt die Relevanz der folgenden Themen für die Untersuchung:

- Vermittlung von Informationen an mögliche Beteiligte (namentlich Verbraucher und Unternehmer) durch die Webseite der Schlichtungsstelle und weitere Mittel der Öffentlichkeitsarbeit;
- Einleitung des Verfahrens (zum Beispiel die Voraussetzungen der Verfahrenseinleitung, die dafür verwandten Formulare und die notwendige Dokumentation);
- Verfahrensgestaltung zwischen Flexibilität und Rechtssicherheit (etwa mit Blick auf Kompetenz und Vertrauen, Datenschutz, Einsatz elektronischer Schlichtungsunterstützung);
- Abschluss des Verfahrens (einschließlich der formellen Erfolgsquoten und der materiellen Akzeptanz des Ergebnisses);
- Aufwand in Form von Kosten und Zeit auf Seiten der Verbraucher, der Unternehmer und der Schlichtungsstelle selbst.

Dem Forschungsprojekt kam zugute, dass das Zentrum für Schlichtung e. V. bereits einige der genannten Daten selbst erhebt und die Möglichkeit bestand, bei Bedarf weitere Parameter in die Datenerhebung einzubringen. Zur Datenerhebung- und Auswertung tritt als zweite wichtige Erkenntnisquelle die strukturierte Befragung verschiedener Beteiligtegruppen hinzu (Verbraucher, Unternehmer, Beschäftigte der Schlichtungsstelle).

Einen wesentlichen Schwerpunkt legt die Studie auf die Ermittlung und Auswertung empirischer Daten. Bedeutung haben insbesondere die folgenden Aspekte:

- **Inanspruchnahme der Verbraucherschlichtung:** Antragsteller, Antragsgegner, Arten von Konflikten, Einreichungswege (Online, Post, Fax, E-Mail), Nutzung des Formulars der Schlichtungsstelle, Vorgeschichte der Kontaktaufnahme (Online-Recherche, Empfehlung, Flyer, Radio, TV), Nutzung von Vollmachten bei der Antragstellung;
- **Fallzahlen:** Verteilung auf Bundesländer (Verbraucher und Unternehmer), Bevölkerungsgruppen, zeitliche Verteilung;
- **Eigenschaften der Konflikte:** Wert des Konflikts, Art der zugrundeliegenden Streitigkeit (Vertragstypen, Wirtschaftsbereiche);

---

<sup>154</sup> Für einen Überblick zur Rechtstheorie aus individualistischer Sicht und ihren Alternativen siehe *Steffek*, Skizzen einer Gerechtigkeitstheorie für das Privatrecht, in *Arnold/Lorenz* (Hrsg.), Gedächtnisschrift für Hannes Unberath, 2015, S. 415.

- **Arbeitsweise:** Verfahrensschritte, Organisation der Schlichtungsstelle sowohl gegenüber den Nutzern als auch intern, Verfahrensdauer;
- **Erfolgsquoten:** formale Erfolgsquote (Schlichtung erfolgreich), materielle Erfolgsquote (Verfahrenszufriedenheit; Verfahren als einfach empfunden; Einschätzung der Neutralität und Kompetenz der Stelle durch die Beteiligten);
- **Kosten:** für die Verbraucher, für die Unternehmer, für die Verbraucherschlichtungsstelle;
- **Entgelte und Gebühren.**

Zu Projektbeginn wurde zudem die Entwicklung weiterer Ansätze und Fragestellungen im Austausch mit den Beteiligten unter dem Gesichtspunkt geprüft, ob sie der umfassenden Erschließung der Zielsetzung des Projekts dienen. Dazu zählte als Teil der Qualitätssicherung auch die Überprüfung der Nachhaltigkeit der ermittelten Daten und Fragebogenauswertungen sowie deren Weiterverwendbarkeit.

### 3. Datenerhebung

Um ein umfassendes Bild der Funktionsweise der Schlichtungsstelle zu erhalten, setzt das vorliegende Forschungshaben in der empirischen Datenerhebung breit an. Die wesentlichen Datenquellen sind Fragebögen (nachfolgend unter a), Interviews (unter b) und Daten, die unmittelbar von der Schlichtungsstelle selbst erhoben werden (unter c). Hinzu treten Informationen, die öffentlich ohne weiteres zugänglich sind, etwa die Tätigkeitsberichte der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und ihre Verfahrens- und Entgeltordnung. All diese Informationen sind Teil eines integrierten Datenkonzepts (unter d). Das bedeutet, dass die verschiedenen Datenquellen nicht isoliert ausgewertet, sondern vielmehr in einen sachlichen Zusammenhang gestellt werden.

#### a) Fragebögen

Bei der Entwicklung der Fragebögen für Unternehmer und Verbraucher greift die Studie auf etablierte Theorien der prozessualen Gerechtigkeit<sup>155</sup> und der Legitimität<sup>156</sup> zurück. Beide Theorien basieren auf Erwägungen der Verfahrensgerechtigkeit und stellen Prinzipien auf, die empirisch getestet werden können. Diese Prinzipien können den folgenden Kategorien zugeordnet werden: Konsistenz, Neutralität, Genauigkeit bei der Entscheidungsfindung, Repräsentativität und Übereinstimmung mit übergeordneten ethischen Standards. Auf Grundlage dieser Theorien ist zu erwarten, dass die Nutzer bei Erfüllung der genannten Kriterien ein Schlichtungsverfahren nicht nur als fair empfinden, sondern es auch wahrscheinlicher ist, dass sie sich an das vorgeschlagene Ergebnis halten.<sup>157</sup>

Diese erprobten Fragestellungen haben das Ziel herauszufinden, was die Nutzer der Schlichtungsstelle von dem Verfahren erwarten und wie sie es tatsächlich erleben. Weiterhin können die Ergebnisse dabei helfen, Rückschlüsse auf das Gerechtigkeitsempfinden der Nutzer und die Wahrscheinlichkeit der Akzeptanz der Schlichtungsempfehlung zu ziehen. Dies ermöglicht wertvolle Einblicke in die Verfahrensstruktur und -effizienz der Schlichtungsstelle, die dann gegebenenfalls an die Erwartungen angeglichen werden können, um das Verfahren zu optimieren. Die Antworten auf die Fragebögen geben zudem Hinweise auf Themen, die in den ergänzend geführten Interviews noch weiter zu erkunden sind.

Die Fragebögen wurden sowohl für Verbraucher als auch Unternehmer erstellt.<sup>158</sup> Die Fragebögen unterscheiden sich in einigen Fragen, da Verbraucher und Unternehmer einen unterschiedlichen Weg durch das Schlichtungsverfahren beschreiten.<sup>159</sup> Nach Möglichkeit wurde dennoch auf eine Parallelität in der Struktur und dem Inhalt der Fragebögen geachtet, um eine Basis zum Vergleich der Unternehmer- und Verbraucherantworten zu schaffen.

Bevor die Schlichtungsstelle mit der Versendung der Fragebögen begann, wurden diese intensiv getestet. Der Fragebogen wurde grundsätzlich in jedem Verfahren an beide Parteien mit der letzten Korrespondenz versandt. Der Zeitpunkt am Ende wurde deshalb gewählt, da die Parteien nach Abschluss des Verfahrens mehr darüber aussagen können. Die Fragebögen wurden im Internet und per Post zur Verfügung gestellt. Die Art und Weise

---

<sup>155</sup> Siehe etwa *Tyler*, *Why People Obey the Law*, Princeton und Oxford, 2006.

<sup>156</sup> Siehe etwa *Beetham*, *The Legitimation of Power*, 2. Aufl., Basingstoke und New York, 2013.

<sup>157</sup> *Creutzfeldt*, *Ombudsmen and ADR*, Basingstoke, 2018, S. 61 ff.

<sup>158</sup> Siehe Anhang III (Verbraucher) und Anhang IV (Unternehmer).

<sup>159</sup> Siehe oben S. 16 ff.



der Zurverfügungstellung richtete sich nach dem Weg, auf dem der Unternehmer oder der Verbraucher mit der Stelle kommunizierte.

In den meisten Fällen wurde der Fragebogen per Link in einer E-Mail mit folgendem Hinweis verschickt.

*Schließlich würden wir Sie bitten, an einer Umfrage zu Ihren Erfahrungen mit dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Die Umfrage wird im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz durchgeführt und dauert ca. 10 Minuten. Die Umfrage ist völlig vertraulich und hat keinerlei Einfluss auf dieses oder andere Schlichtungsverfahren. Ihre Angaben leisten einen wichtigen Beitrag für die zukünftige Gestaltung von Gesetzen. Bitte klicken Sie dafür auf folgenden Link: [individueller Link]*

Kommunizierte eine Partei nicht per E-Mail oder Webseiten-Formular mit der Schlichtungsstelle, wurde der Fragebogen in Papierform mit vorfrankiertem Rückumschlag versandt. Wurde eine Partei im Verfahren vertreten, erhielt der Vertreter den Fragebogen. Beteiligte, die an mehreren Verfahren beteiligt waren, erhielten für jedes Verfahren einen neuen Fragebogen.

Vom Versand des Fragebogens wurde nur in besonderen Konstellationen abgesehen, und zwar immer dann, wenn die Parteien nicht in Kontakt mit dem eigentlichen Verfahren kamen und es daher nicht beurteilen konnten. Ein Beispiel dafür ist die Ablehnung eines Antrags wegen Unzuständigkeit. Der Fragebogen wurde auch denjenigen Unternehmern zugänglich gemacht, die eine Teilnahme am Verfahren ablehnten. Unternehmer, die auf mehrfache Schreiben der Schlichtungsstelle überhaupt nicht reagierten, erhielten jedoch keinen Fragebogen.

Um mehr Antworten von Unternehmern zu erhalten, wurden diese in den Jahren 2019 und 2020 im Wege eines Erinnerungsschreibens ein zweites Mal auf die Möglichkeit zur Beantwortung des Fragebogens aufmerksam gemacht, sofern keine Reaktion auf die erste Einladung erfolgte. Die Erinnerung wurde zudem mit einem Unterstützungsschreiben des BMJV versehen. Nach Beginn der Corona-Pandemie wurde die Versendung des Erinnerungsschreibens an die Unternehmer ausgesetzt, um deren administrative Last zu reduzieren.

Der Übergang der Schlichtungstätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle erforderte keine Änderung der Fragen inhaltlicher Art. Da der Fragebogen meistens den Begriff „Schlichtungsstelle“ verwendete, waren nur wenige Anpassungen hinsichtlich der Bezeichnung der Stelle erforderlich. Die zuletzt verwendete Version des Fragebogens bezeichnet die Stelle als „Zentrum für Schlichtung“ oder „Schlichtungsstelle“.

Die Rückmeldungen der Beteiligten auf den Fragebogen lassen sich weder für die Schlichtungsstelle noch für die Forscher mit konkreten Namen von Verbrauchern oder Unternehmern in Verbindung bringen. Generell wurde auf ein hohes Datenschutzniveau geachtet.

## **b) Interviews**

Die Interviews haben das Ziel, die Erkenntnisse aus den analysierten Daten und den ausgewerteten Fragebögen zu ergänzen. Vor allem zu Beginn des Projekts halfen die Interviews dabei, mögliche Lücken („blinde Flecken“) in den zu erhebenden Daten und den Fragebögen zu entdecken. Insbesondere ein Vergleich der Äußerungen der Interviewpartner mit den Daten und Fragebogenthemen eröffnete die Möglichkeit, eventuelle Lücken zu erkennen. Insofern hatten die Interviews in der ersten Hälfte des Projekts die Funktion, die Vollständigkeit der Datengrundlage sicherzustellen.

Darüber hinaus haben die Interviews den Zweck, die stärker formal ausgerichteten Daten und Fragebögen mit zusätzlichen qualitativen Informationen anzureichern. Die offene Fragenstruktur der Interviews eröffnet die Erkenntnis von Interessen, Problemen und praktischen Zusammenhängen, die über die Daten und Fragebögen möglicherweise nicht erfasst werden können. Im Kern fördern die Daten und Fragebögen quantitative Ergebnisse zu Tage, die in Zahlen und Grafiken ausgedrückt und in ein Verhältnis zueinander gesetzt werden können. Die Interviews sind besonders geeignet, darüberhinausgehende qualitative Ergebnisse, die sich einer numerischen Abbildung entziehen, für das Projekt fruchtbar zu machen. Diese Informationen bilden die gesammelten Eindrücke und Meinungen von den Personen ab, die die Schlichtung durchführen, auf die die Schlichtung ausgerichtet ist und die sich im weiteren Umfeld der Schlichtung bewegen (etwa Mitarbeiter anderer Schlichtungsstellen).

Zudem haben die Interviews das Ziel, Personengruppen in die Forschung einzubinden, die durch die Abfrage der bei der Schlichtungsstelle eingehenden Daten und die Versendung von Fragebögen an Teilnehmer von Schlichtungsverfahren nicht erfasst werden. Das sind etwa Akteure, die sich nicht an die Schlichtungsstelle wenden, weil sie diese nicht kennen oder für ihre Konflikte nicht anrufen. Zudem können so Unternehmer berücksichtigt werden, die an der Verbraucherschlichtung gegenwärtig kein Interesse haben. In Betracht kommen aber auch Personen, die zwar an dem Schlichtungsverfahren interessiert sind, aber keine direkt handelnden Parteien sind. Beispiele dafür sind Mitarbeiter von Verbraucher- und Unternehmerverbänden, Beschäftigte der Schlichtungsstelle selbst und Unternehmensleiter, die an der Gesamtstrategie der Konfliktlösung des Unternehmens interessiert sind, die einzelnen Verfahren aber nicht selbst betreiben.

Die Interviews spiegeln folgende Gruppen wider:

- Verbraucher;
- Unternehmer (sowohl direkt mit Schlichtungsverfahren befasste Mitarbeiter als auch indirekt interessierte Personen wie Unternehmensleiter und Produktionsleiter; zudem Unternehmer, die kein Interesse an der Verbraucherschlichtung haben);
- Verbände (sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmer);
- Beschäftigte der Schlichtungsstelle;
- Beschäftigte anderer Schlichtungsstellen.

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts kam ein Interview-Leitfaden zum Einsatz, auf dessen Grundlage semi-strukturierte Interviews geführt wurden. In der Rückschau war die Gewinnung von Interviewpartnern aufwändiger als erwartet.<sup>160</sup> Insgesamt wurden 13 Interviews mit Unternehmern und deren Verbänden, 6 Interviews mit Verbrauchern und deren Verbänden und mehrere Interviews mit den Mitarbeitern der Verbraucherschlichtungsstelle und anderer Schlichtungsstellen geführt. Während der Corona-Pandemie wurde in Rücksprache mit dem Ministerium für Justiz und für Verbraucherschutz auf Interviews verzichtet. Zusammengefasst wurden etwa 30 Interviews geführt.

### **c) Unmittelbar von der Schlichtungsstelle erhobene Daten**

Die Schlichtungsstelle erhebt routinemäßig Daten zu jedem beantragten Verfahren und speichert diese Daten in einem internen Fallbearbeitungssystem. Diese Datenbank enthält Informationen über eine Fallidentifikationsnummer, den Beginn des Verfahrens, den Abschluss des Verfahrens, den Status, die Fallart, die Fallgruppe, den Streitwert, das Bundesland des Verbrauchers, das Land des Verbrauchers, das Bundesland des Unternehmers, das Land des Unternehmers, das Geschlecht des Verbrauchers, den Eingangsweg des Antrags, ob der Verbraucher an früheren Verfahren teilgenommen hat, den Weg, auf dem der Verbraucher auf die Stelle aufmerksam wurde, und die Bekanntgabe des Falles.

Seit Beginn der Tätigkeit der Stelle am 1.4.2016 bis zum relevanten Stichtag dieses Schlussberichts am 31.7.2020 wurden insgesamt 9.394 Verfahren beantragt. Die diesbezüglichen Daten wurden anonymisiert in einem Rhythmus von üblicherweise zwei Monaten in unsere Datenbank übermittelt. Durch den Übergang der Tätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes hat sich die Erhebung der genannten Daten nicht geändert. Anpassungen waren deshalb nicht erforderlich.

### **d) Datenkonzept**

Diesem Forschungsvorhaben liegt ein detailliertes Datenkonzept zugrunde, das der empirischen Analyse eine Struktur gibt. Das Datenkonzept (Tabelle 1) ist in folgende Unterthemen gegliedert, die sich an dem Verfahrensablauf aus der Sicht des Verbrauchers und des Unternehmers orientieren.

---

<sup>160</sup> Unter anderem wurde im Juni 2019 ein Interviewaufruf in der von der Stiftung Warentest herausgegebenen Zeitschrift „Test“ (einschließlich der zugehörigen Webseite) veröffentlicht; zudem wurden zahlreiche Unternehmer gezielt angeschrieben.

<b>Tabelle 1: Datenkonzept</b>	
<b>Unterthema</b>	<b>Aspekte</b>
<b>Konflikte</b>	Antragsteller, Antragsgegner, Art des Konflikts, Ziel Antragsteller, Verteilung der Fallzahlen auf Bundesländer und Ausland, Konfliktwert.
<b>Vor dem Verfahren</b>	Ursache des Konflikts, Zeitpunkt der Konfliktenstehung, vorhergehende Bemühungen der Konfliktlösung, Vermittlung von Informationen an Verbraucher und Unternehmer, Weg zur Schlichtungsstelle, Eigenschaften der Konfliktparteien, Gerichts- oder ein anderes Verfahren der Konfliktlösung als Alternative, Wissen über verschiedene Wege der Konfliktlösung.
<b>Verfahrenseinleitung</b>	Anzahl eingeleiteter Verfahren, Voraussetzungen der Verfahrenseinleitung, Einreichungswege, Datum der Antragstellung durch den Verbraucher, Nutzung von Vertretung/Vollmachten bei der Antragstellung, Gründe für Unternehmer, unzulässige Anträge.
<b>Verfahren</b>	Einsatz elektronischer Schlichtungsunterstützung, Datenschutz, Verfahrensschritte, Organisation der Schlichtungsstelle, Zusammenspiel der Schlichtungsstelle mit anderen anerkannten Schlichtungsstellen, Wahrnehmung durch die Nutzer.
<b>Verfahrensabschluss</b>	Anzahl abgeschlossener Verfahren, formale Erfolgs-/Misserfolgsquote, materielle Erfolgsquote, Verfahrensdauer, Erwartungsabgleich, Ergebnisakzeptanz.
<b>Nach dem Verfahren</b>	Umsetzung der Schlichtungsvorschläge, Plan zu Gericht oder zu einer anderen Konfliktlösungsstelle zu gehen.
<b>Aufwand</b>	Kosten, Entgelte, Gebühren, Zeitaufwand, Fälle pro Streitschlichter.

Die genannten Unterthemen enthalten in der Mehrzahl weitere Aspekte und insbesondere die Rohdaten, die zum Beispiel durch die Fragebögen erhoben wurden. So enthält das Unterthema Verfahrensabschluss noch folgende Fragestellungen, unterschieden nach Unternehmern und Verbrauchern:

(1) Ergebniszufriedenheit, (2) Ergebnisgerechtigkeit, (3) Verfahren als einfach empfunden, (4) Einschätzung der Neutralität der Stelle durch die Beteiligten, (5) Einschätzung der Kompetenz der Stelle durch die Beteiligten, (6) Vertrauen der Beteiligten in die Stelle, (7) Zufriedenheit mit der Verfahrenstransparenz, (8) Zufriedenheit mit der Dauer des Verfahrens.

#### **4. Statistische Analyse**

##### **a) Fragebögen**

Der Fragebogen für Verbraucher hat 35 Fragen, derjenige für Unternehmer 32 Fragen. Die Umfrage wurde auf einem sicheren Server unter der Domain *studie-schlichtungsstelle.de* durchgeführt. Die Fragebögen wurden von der Schlichtungsstelle wie oben beschrieben entweder per Link in einer E-Mail oder per Post zugänglich gemacht. Jeder Partei wurde ein einzigartiger Link mit einer verschlüsselten und anonymisierten Identifikationsnummer gesendet (entsprechend bei Versendung auf dem Postweg).

Für die insgesamt 7.495 Anträge im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 kam die Versendung von maximal 14.990 Fragebögen in Betracht. In den Fällen, in denen eine Befragung keinen Sinn machte – etwa bei unzulässigen Anträgen ohne Verfahrensdurchführung oder absolutes Schweigen des Unternehmers –, wurde jedoch – wie bereits dargestellt – kein Fragebogen versandt. Insgesamt wurden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 daher nur 9.634 Fragebögen verschickt. Davon gingen 5.533 an Verbraucher und 4.101 an Unternehmer. Darauf haben 1.188 Verbraucher (21,5 %) und 175 Unternehmer (4,3 %) geantwortet.

Die von der Verbraucherschlichtungsstelle erhobenen Daten und die durch die Fragebögen ermittelten Daten können durch die anonymisierte Identifikationsnummer einem spezifischen Fall zugeordnet werden. Das ermöglicht die Verbindung beider Datensätze. Zudem kann so jeder einzelne Fall von Anfang bis Ende statistisch verfolgt werden. Von statistischer Bedeutung ist zudem, dass dadurch Aussagen zur Repräsentativität der Antworten auf die Fragebögen möglich werden.

Grundsätzlich behandelt die statistische Analyse sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmer. Nur in einigen wenigen Fällen, in denen eine größere Zahl von Antworten für eine verlässliche Analyse benötigt wird, konzentriert sich die Analyse auf die Verbraucher, da hier die geringeren Unternehmer-Antworten auf die Fragebögen nicht ausreichen.

### **b) Datensammlung und Kodierung**

Wie bereits erwähnt, wurde ein Link zu den Fragebögen mit der letzten Korrespondenz der Schlichtungsstelle an den Verbraucher bzw. Unternehmer verschickt. Wenn die Umfrage per E-Mail gesandt wurde, wurde eine eindeutige Verknüpfung mit dem Datensatz der Stelle über eine Online-Schnittstelle generiert. Diese wurde verschlüsselt, so dass die bestimmte Identifikationsnummer anonym und für Außenstehende nicht zugänglich ist. Die Uhrzeit und das Datum des versandten Links wurden aufgezeichnet. Wenn ein Teilnehmer auf den Link klickte, wurde die Aktivität aufgezeichnet. Es wurden freilich nur Umfrageteilnehmer in die Datenanalyse einbezogen, die die Umfrage tatsächlich beantworteten. Sobald der Link angeklickt wurde, wurde der Teilnehmer auf die Begrüßungsseite geleitet, wo der Zweck der Umfrage erneut angegeben wurde. Außerdem wurde angekündigt, dass die Umfrage ungefähr 10 Minuten dauerte. Am Ende der Umfrage wurde den Teilnehmern für ihr Engagement gedankt.

Der hier vorgelegte Bericht nennt für jede einzelne Frage die genaue Anzahl der eingegangenen Antworten. Die Zahl der Antworten variiert, da nicht alle Fragen zwingend beantwortet werden mussten und manche Teilnehmer die Beantwortung des Fragebogens vor Erreichen der letzten Frage abbrachen.

### **c) Datensicherheit und datenethische Grundsätze**

Die erhobenen Daten wurden mittels derjenigen Techniken verwaltet, die der Lime Survey zur Verfügung stellt.<sup>161</sup> Dabei handelt es sich um ein Online-Umfrage Tool, das auf einem Open-Source-Konzept beruht. Alle Antworten und Daten wurden in einer sicheren Datenbank auf einem Server gespeichert, über den die Projektleiter die Kontrolle hatten. Um die Daten zu verwalten und zu analysieren, wurde eine Webschnittstelle programmiert, die nur für die Projektleiter und den Statistiker zugänglich war. Diese Webschnittstelle befand sich in einem passwortgeschützten Bereich des Servers.

Um die Privatsphäre der Teilnehmer zu wahren, wurden die verwendeten Identifikationsnummern mit einem sicheren und privaten Datenschlüssel versehen. Darüber hinaus wurden diejenigen Teile des Web-Portals, die für die Datenverarbeitung verwendet wurden, mit Zugriffsbeschränkungen auf Systemebene gesichert. Daten konnten nur mit einem Passwort angezeigt und bearbeitet werden.

Sofern die Rohdaten für weitere Berechnung verwendet werden, werden die Ergebnisse in diesem Bericht auf ganze Zahlen oder eine Nachkommastelle gerundet. Auf die Rundung wird der besseren Leserlichkeit wegen nicht gesondert hingewiesen. Die Rundung kann dazu führen, dass sich Prozentangaben nicht in jedem Fall zu 100 % addieren.

### **d) Datenrepräsentativität**

Die unmittelbar durch die Schlichtungsstelle erhobenen Daten erfassen jeden einzelnen Fall und sind daher sowohl für die Verbraucher als auch die Unternehmer repräsentativ.

Auf der Grundlage dieses alle Verfahren erfassenden Datensatzes lassen sich zudem Vergleiche mit dem Datensatz vornehmen, der die Antworten auf die Fragebögen enthält. Bei diesem Vergleich werden alle Antworten auf den Fragebogen berücksichtigt, bei denen zumindest die erste Frage beantwortet wurde. Der Vergleich zwischen dem Datensatz, der alle Verfahren enthält, und dem Teil dieses Datensatzes, bei dem zudem auch der

---

<sup>161</sup> <[www.limesurvey.org](http://www.limesurvey.org)>

Fragebogen beantwortet wurde, erlaubt Rückschlüsse auf die Repräsentativität der Daten hinsichtlich des jeweils betrachteten Merkmals. Im Folgenden werden zunächst die Daten der Verbraucher und anschließend die Daten der Unternehmer betrachtet.

Vergleicht man zuerst das Geschlecht der antragstellenden Verbraucher, fällt ein weitgehender Gleichlauf auf. Während in Bezug auf alle Verfahren im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 66 % der Antragsteller männlich und 34 % weiblich waren, haben auf die Fragebögen 67 % männliche und 33 % weibliche Teilnehmer geantwortet.

Wie die nachfolgende Tabelle 2 zeigt, sind auch die Bundesländer im Fragebogen-Datensatz der Verbraucher nahezu identisch repräsentiert.

<b>Tabelle 2: Bundesland des antragstellenden Verbrauchers</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Baden-Württemberg</b>	15 %	15 %
<b>Bayern</b>	16 %	16 %
<b>Berlin</b>	7 %	6 %
<b>Brandenburg</b>	3 %	3 %
<b>Bremen</b>	1 %	1 %
<b>Hamburg</b>	3 %	3 %
<b>Hessen</b>	8 %	9 %
<b>Mecklenburg-Vorpommern</b>	2 %	2 %
<b>Niedersachsen</b>	8 %	9 %
<b>Nordrhein-Westfalen</b>	20 %	17 %
<b>Rheinland-Pfalz</b>	5 %	4 %
<b>Saarland</b>	1 %	1 %
<b>Sachsen</b>	5 %	5 %
<b>Sachsen-Anhalt</b>	2 %	2 %
<b>Schleswig-Holstein</b>	3 %	4 %
<b>Thüringen</b>	2 %	2 %

Weitgehender Gleichlauf besteht auch im Vergleich der Produktgruppen. Die folgende Tabelle 3 unterscheidet zwischen Kauf einerseits und Dienstleistungen sowie Werkverträgen andererseits und vergleicht die Verteilung dieser Produktgruppen in allen Anträgen und den Fällen, in denen Verbraucher den Fragebogen beantworteten.

<b>Tabelle 3: Produktgruppen aus Verbrauchersicht</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Kaufverträge (und ähnlich)</b>	29 %	24 %
<b>Dienst- und Werkverträge (und ähnlich)</b>	71 %	76 %

Ebenfalls sehr ähnlich sind die durchschnittlichen Streitwerte im Datensatz, der für den Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 alle Fälle erfasst, und im Teildatensatz, für den auch Verbraucherantworten auf den Fragebogen vorliegen. Sie liegen im Durchschnitt beim erstgenannten Datensatz bei 2.106 Euro und im zweitgenannten bei 1.869 Euro.

Hinsichtlich des Eingangswegs des Antrags des Verbrauchers zeigt die folgende Tabelle 4 einen gewissen Unterschied betreffend Brief und Webseitenformular.

<b>Tabelle 4: Eingangsweg des Verbraucherantrags</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Brief</b>	13 %	4 %
<b>E-Mail</b>	20 %	18 %
<b>Fax</b>	1 %	1 %
<b>Formular Webseite</b>	64 %	77 %
<b>Sonstiges</b>	2 %	1 %

Die Angaben zeigen, dass Verbraucher, die ihren Antrag per Brief gestellt haben, die Fragebögen eher weniger beantwortet haben, während Verbraucher, die ihren Antrag per Webseitenformular gestellt haben, eher stärker bereit waren, die Fragebögen zu beantworten.

Die folgende Tabelle 5 zeigt die Verteilung der Verfahrensergebnisse aus Verbraucherperspektive in allen Verfahren, die im Zeitraum 1.8.2017 und 31.7.2020 eröffnet wurden, im Vergleich zur Verteilung im Datensatz der Fragebogenantworten.<sup>162</sup>

<b>Tabelle 5: Verfahrensergebnis aus Verbrauchersicht</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Unzulässiges oder abgebrochenes Verfahren</b>	26 %	9 %
<b>Einigung ohne Teilnahme am Verfahren</b>	11 %	35 %
<b>Einigung mit Teilnahme am Verfahren (inklusive Schlichtungsvorschlag)</b>	5 %	7 %
<b>Verfahrensabschluss ohne Einigung</b>	1 %	1 %
<b>Unternehmer beteiligt sich nicht</b>	57 %	49 %

Gewisse Unterschiede bestehen in der Verteilung bezüglich unzulässiger oder abgebrochener Verfahren und bezüglich Fällen, in denen eine Einigung ohne Teilnahme am Verfahren erzielt wurde. Ansonsten sind die Verhältnisse recht ähnlich. Es fällt auf, dass Verbraucher, deren Verfahren mangels Unternehmerbeteiligung scheiterten, dennoch in großer Zahl den Fragebogen beantworteten. Ihr Anteil ist nahezu identisch mit dem Anteil entsprechender Verfahren im gesamten Datensatz der Schlichtungsstelle.

<sup>162</sup> Nicht abgebildet werden noch schwebende Verfahren, also insbesondere solche, die in Bearbeitung sind, da die Beteiligten hier noch keine Möglichkeit hatten, den Fragebogen zu beantworten.

Wie verhält es sich mit der Repräsentativität des Datensatzes der Unternehmerantworten auf den Fragebogen? Betrachtet man zuerst die Verteilung des Bundeslands des Unternehmers im Datensatz, der alle Anträge zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2020 erfasst, einerseits und dem Teildatensatz, bei dem noch eine Antwort des Unternehmers auf den Fragebogen hinzukommt, fallen starke Ähnlichkeiten auf (Tabelle 6). Der größte Unterschied in Höhe einer Abweichung von jeweils 5 %-Punkten besteht für Unternehmer aus Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, die im Fragebogendatensatz unterrepräsentiert sind, sowie für Unternehmer aus Bayern, die überrepräsentiert sind.

<b>Tabelle 6: Bundesland des Unternehmers</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Baden-Württemberg</b>	15 %	10 %
<b>Bayern</b>	16 %	21 %
<b>Berlin</b>	7 %	9 %
<b>Brandenburg</b>	3 %	3 %
<b>Bremen</b>	1 %	0 %
<b>Hamburg</b>	3 %	2 %
<b>Hessen</b>	8 %	7 %
<b>Mecklenburg-Vorpommern</b>	2 %	2 %
<b>Niedersachsen</b>	8 %	10 %
<b>Nordrhein-Westfalen</b>	20 %	21 %
<b>Rheinland-Pfalz</b>	5 %	0 %
<b>Saarland</b>	1 %	2 %
<b>Sachsen</b>	5 %	9 %
<b>Sachsen-Anhalt</b>	2 %	2 %
<b>Schleswig-Holstein</b>	3 %	3 %
<b>Thüringen</b>	2 %	0 %

Was die Unternehmer angeht, zeigt die folgende Tabelle 7, dass die Verhältnisse der Produktgruppen (zusammengefasst in Kaufverträge einerseits und Dienst- sowie Werkverträge andererseits) in den Antworten auf die Fragebögen nahezu identisch zu sämtlichen Verfahren zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2020 sind.

<b>Tabelle 7: Produktgruppen aus Unternehmersicht</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Kaufverträge (und ähnlich)</b>	29 %	27 %
<b>Dienst- und Werkverträge (und ähnlich)</b>	71 %	73 %

Auch für die Unternehmer gilt, dass die durchschnittlichen Streitwerte des umfassenden Datensatzes (2.106 Euro) und des Teildatensatzes, für den auch Unternehmerantworten zu den Fragebögen vorliegen (1.727 Euro), eine ähnliche Größenordnung haben.

Die folgende Tabelle 8 zeigt den Anteil der Verfahrensergebnisse aus Unternehmersicht in allen Verfahren, die im Zeitraum 1.8.2017 und 31.7.2020 eröffnet wurden, im Vergleich zur Verteilung im Datensatz der Fragebogenantworten.<sup>163</sup>

<b>Tabelle 8: Verfahrensergebnis aus Unternehmersicht</b>		
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>		
	Alle Verfahren	Antworten auf Fragebögen
<b>Unzulässiges oder abgebrochenes Verfahren</b>	26 %	0 %
<b>Einigung ohne Teilnahme am Verfahren</b>	11 %	20 %
<b>Einigung mit Teilnahme am Verfahren (inklusive Schlichtungsvorschlag)</b>	5 %	3 %
<b>Verfahrensabschluss ohne Einigung</b>	1 %	6 %
<b>Unternehmer beteiligt sich nicht</b>	57 %	70 %

Unterschiede betreffen die Verteilung der unzulässigen und abgebrochenen Verfahren, Einigungen ohne Verfahrensteilnahme und Verfahrensabschlüsse ohne Unternehmerbeteiligung. Am stärksten fällt auf, dass sich Unternehmer bei unzulässigen oder abgebrochenen Verfahren nicht an der Umfrage beteiligt haben. Das ist verständlich, da es aus Unternehmersicht bei unzulässigen Verfahren wenig zu berichten gibt. Abgesehen davon halten sich die Unterschiede jedoch wie bereits bei den Verbraucherdaten im Rahmen. Besonders fällt auf, dass Unternehmer, die sich nicht an dem Verfahren beteiligt haben, dennoch in höherer Zahl die Fragebögen beantwortet haben.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die vorliegende Studie eine weitgehende Repräsentativität der verwendeten Daten für Verbraucher und Unternehmer gewährleistet. Insbesondere hinsichtlich der Unternehmer zeigen die oben genannten Angaben jedoch auch, dass eine vollständige Repräsentativität nicht in allen Aspekten gegeben ist.

Die relativ starke Belastbarkeit der hier analysierten Daten ist zum einen auf den Vorteil zurückzuführen, dass ein relevanter Teil des Datensatzes, nämlich die direkt von der Schlichtungsstelle erhobenen Daten, alle Schlichtungsverfahren abbildet, die tatsächlich stattgefunden haben. Hier besteht vollständige Repräsentativität mit Blick auf alle Verfahren. Zum anderen besteht auch zwischen diesem umfassenden Datensatz und dem Datensatz der Fragebögen ein weitgehender Gleichlauf. In der Gesamtschau sind die hier vorgestellten Ergebnisse daher besonders aussagekräftig.

## 5. Datensatz

### a) Datenbank

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts entstand eine Datenbank mit vielfachen Nutzungsmöglichkeiten. Die eigens für dieses Projekt programmierte Datenbank erlaubt es, in Echtzeit die Entwicklung der erhobenen Daten zu verfolgen und so aussagekräftige Trends zu erkennen. Im Anschluss an dieses Projekt besteht die Option, die Datenbank auch in Zukunft zu nutzen und die Erhebung der Daten ganz oder teilweise fortzuführen.

<sup>163</sup> Nicht abgebildet werden noch schwebende Verfahren, also insbesondere solche, die in Bearbeitung sind, da die Beteiligten hier noch keine Möglichkeit hatten, den Fragebogen zu beantworten.



## b) Rücklaufquoten

Die Erhebung mittels Fragebögen begann am 17.7.2017. Die Versendung des Papierfragebogens per Post begann am 5.8.2017. Daraus erklärt sich, dass der vorliegende Schlussbericht hinsichtlich der Fragebögen Daten aus dem Dreijahreszeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 auswertet.

Bei der Schlichtungsstelle in Kehl wurden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 7.495 Anträge gestellt. In diesem Zeitraum wurden insgesamt 9.634 Fragebögen (Links und Papierfragebögen) an Verbraucher und Unternehmer verschickt, und zwar 5.533 an Verbraucher und 4.101 an Unternehmer.<sup>164</sup> Darauf gingen 1.188 Antworten von Verbrauchern und 175 Antworten von Unternehmern ein. Daraus ergibt sich eine Antwortrate von insgesamt 14,1 %. Die Antwortrate der Verbraucher liegt bei 21,5 %, diejenige der Unternehmer bei 4,3 %.

Für die geringere Rücklaufquote der Unternehmer gibt es eine Vielzahl an Gründen. Ein sicherlich relevanter Grund ist der Umstand, dass die Unternehmer an mehreren Verfahren beteiligt sein konnten, dann aber im Regelfall nur einmal den Fragebogen beantworteten. In einem extremen Fall richteten sich im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 zum Beispiel mehr als 300 gebündelt eingebrachte Verbraucheranträge gegen eine einstellige Zahl von Unternehmern. Ähnliche Fälle gibt es in der Reisebranche, in der Großveranstalter in mehr als 100 Fällen Partei des Verfahrens sein können. Dies spiegelt sich erwartbar in einer geringeren Rücklaufquote der Unternehmer wider. Bei Verbrauchern kommen demgegenüber nur in seltenen Fällen bis zu 5 Verfahren pro Person vor. In der geringeren Rücklaufquote der Unternehmer kommt wohl auch die Ablehnung der Verbraucherschlichtung durch einen größeren Anteil der Unternehmer zum Ausdruck.

## c) Datensatz Verbraucher

Von den Verbrauchern, die sich im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 an der Fragebogenumfrage beteiligt haben, hatten 86 % zum ersten Mal Kontakt mit einer Schlichtungsstelle. Nur 14 % berichteten, dass sie bereits vorher schon an einem Schlichtungsverfahren teilgenommen haben. Insgesamt deutet sich an, dass Verbraucher in Deutschland noch nicht allzu viel Kontakt mit der Verbraucherschlichtung gehabt haben.

Die Altersverteilung der teilnehmenden Verbraucher stellt sich im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 wie folgt dar (Tabelle 9).

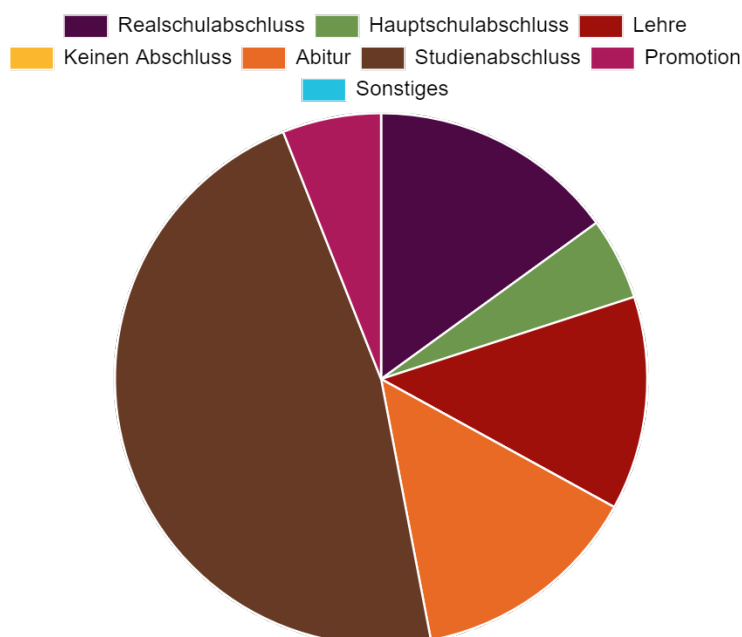
<b>Tabelle 9: Alter der Verbraucher</b>	
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>	
<b>780 Antworten</b>	
<b>18 – 25 Jahre</b>	3 %
<b>26 – 35 Jahre</b>	9 %
<b>36 – 45 Jahre</b>	14 %
<b>46 – 55 Jahre</b>	26 %
<b>56 – 65 Jahre</b>	22 %
<b>65+ Jahre</b>	26 %

Das Geschlecht der antwortenden Verbraucher war, wie bereits berichtet, in Bezug auf alle 7.495 Verfahren im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 zu 66 % männlich und zu 34 % weiblich. Es fällt also auf, dass ein großer Teil der Antragsteller männlich (66 %) und älter als 46 Jahre (74 %) ist.

Das folgende Schaubild 1 zeigt den jeweils höchsten Abschluss der antwortenden Verbraucher. Der Hauptteil hat einen Studienabschluss (45 %), gefolgt von jeweils 14 %, die einen Realschulabschluss oder das Abitur haben. 12 % haben eine abgeschlossene Lehre, 7 % eine Promotion, 6 % einen Hauptschulabschluss und 1 % haben keinen Abschluss.

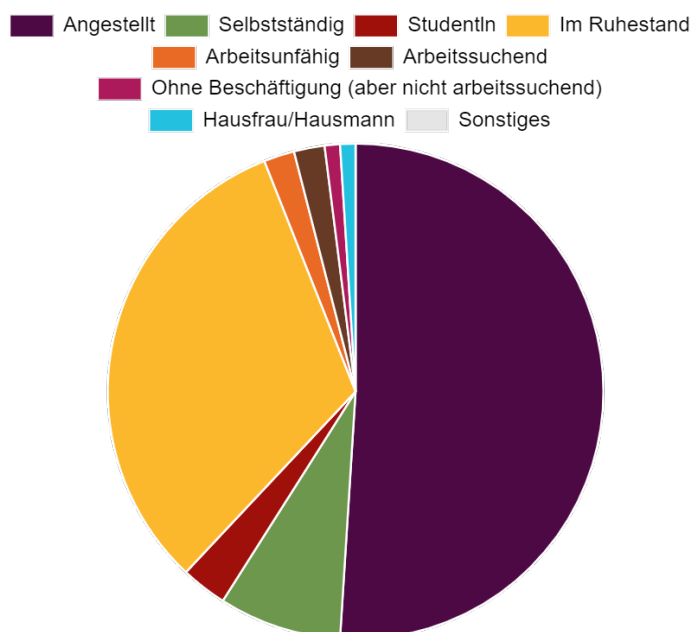
<sup>164</sup> Wie oben dargestellt, wurden nicht für jeden Antrag zwei Fragebögen versandt.

Schaubild 1

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 779 Antworten: höchster Abschluss**

Über die Hälfte der Verbraucher sind angestellt (51 %), 32 % sind im Ruhestand, 8 % sind selbstständig, 3 % studieren, 2 % sind arbeitssuchend, weitere 2 % sind arbeitsunfähig, 1 % ist Hausfrau/Hausmann und zudem ist 1 % ohne Beschäftigung, aber nicht arbeitssuchend (Schaubild 2).

Schaubild 2

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 780 Antworten: Beruf**

Zusammenfassend lässt sich also feststellen, dass ein typischer Nutzer der Schlichtungsstelle älter als 46 Jahre, männlich und angestellt ist sowie über einen Studienabschluss oder das Abitur verfügt. Dieser Befund stimmt weitgehend mit dem Nutzerverhalten bei Schlichtungs- bzw. Ombudsverfahren in anderen Ländern wie dem Vereinigten Königreich und den Niederlanden überein.<sup>165</sup>

#### d) Datensatz Unternehmer

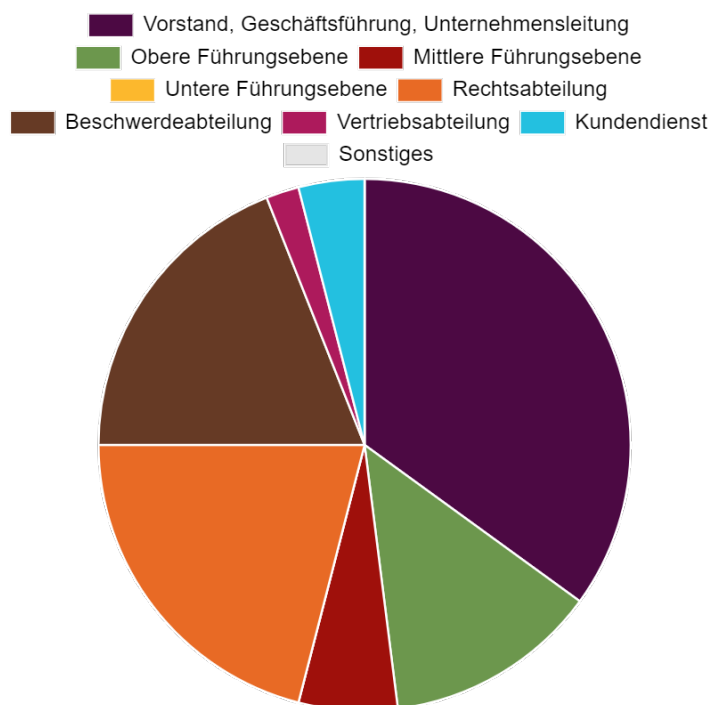
Bei den Unternehmern erhebt die vorliegende Studie die Größe der Unternehmen. Tabelle 10 zeigt, dass die Antworten auf die Fragebögen alle Unternehmensgrößen widerspiegeln.

Tabelle 10 – Unternehmer: Größe des Unternehmens	
Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020	
52 Antworten	
Größe des Unternehmens	Anteil
Kleinstunternehmen (Jahresumsatz unter 2 Mio. Euro)	33 %
Kleinunternehmen (Jahresumsatz über 2 Mio. Euro, aber mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden nicht überschritten: 50 Arbeitnehmer, 12 Mio. Euro Umsatz, 6 Mio. Euro Bilanzsumme)	13 %
Mittelgroßes Unternehmen (mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden überschritten: 50 Arbeitnehmer, 12 Mio. Euro Umsatz, 6 Mio. Euro Bilanzsumme und mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden nicht überschritten: 250 Arbeitnehmer, 40 Mio. Euro Umsatz, 20 Mio. Euro Bilanzsumme)	33 %
Großunternehmen (mindestens zwei der drei folgenden Merkmale werden überschritten: 250 Arbeitnehmer, 40 Mio. Euro Umsatz, 20 Mio. Euro Bilanzsumme)	21 %

In den Fragebögen wurde zudem die Stellung der antwortenden Person im Unternehmen erfragt. Dem Vorstand, der Geschäftsführung oder der Unternehmensleitung gehören 35 % an, der oberen Führungsebene 13 %, der mittleren Führungsebene 6 % und der unteren Führungsebene 0 %. Zur Rechtsabteilung zählen 21 %, zur Beschwerdeabteilung 19 %, zur Vertriebsabteilung 2 % und zum Kundendienst 4 %. Die folgende Grafik zeigt die Zugehörigkeiten der antwortenden Personen im Überblick.

<sup>165</sup> Dazu näher *Creutzfeldt*, Ombudsmen and ADR, Basingstoke, 2018, S. 135 f.; *Creutzfeldt*, International Journal of Law in Context, 2016, 437, 442.

Schaubild 3

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 52 Antworten: Stellung im Unternehmen**

Auf die Frage, wie viele Schlichtungsverfahren zwischen ihrem Unternehmen und einem Verbraucher pro Jahr durchschnittlich stattfinden (bei dieser oder einer anderen Schlichtungsstelle) antworten die meisten der 74 antwortenden Unternehmer im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 mit „keines“ oder „eines“. Ein kleinerer Anteil nennt 2 bis 10 oder 11 bis 20 Verfahren. Ausnahmsweise nennen zwei Unternehmen eine Zahl von rund 500 beziehungsweise rund 44.000 Verfahren.

## V. Funktionsweise der Schlichtungsstelle

### 1. Einleitung

Das folgende Kapitel analysiert die Funktion der Schlichtungsstelle sowohl aus Sicht der Verbraucher als auch der Unternehmer auf der Grundlage des oben vorgestellten Datenkonzepts. Der Bericht folgt den Stationen, die die Parteien eines Schlichtungsverfahrens durchlaufen. Die Darstellung beginnt mit den Konflikten (unter 2) und geht dann zu dem Stadium vor der Stellung eines Schlichtungsantrags über (unter 3). Es folgt die Analyse der Verfahrenseinleitung (unter 4), des Verfahrens (unter 5), des Verfahrensabschlusses (unter 6) und der Phase nach Abschluss des Verfahrens (unter 7). Abschließend wird der Aufwand des Schlichtungsverfahrens erörtert (unter 8). Die Darstellung nimmt jeweils zuerst die Daten der Verbraucher und dann die Daten der Unternehmer in den Blick. Wie im Methodenkapitel erklärt, werden öffentlich zugängliche Informationen, die unmittelbar durch die Schlichtungsstelle erhobenen Daten, die Antworten auf die Fragebögen und die Ergebnisse der Interviews in einer integrierten Gesamtschau ausgewertet.

### 2. Konflikte

#### a) Art der Konflikte

Zur statistischen Einordnung der Konflikte erfasst die Schlichtungsstelle die eingehenden Anträge nach Produktgruppen, die an die sog. COICOP-Klassifikation angelehnt sind (zu den einzelnen Kategorien siehe Anhang II).<sup>166</sup> Die COICOP-Klassifikation betrachtet den Verbrauch und den Zweck dieses Verbrauchs aus Sicht der Individuen. Bei der COICOP-Klassifikation handelt es sich um eine funktionale Klassifikation zur Einordnung von Transaktionen. Sie wird als funktionale Klassifikation bezeichnet, weil die Funktionen im Sinne von Zwecken oder Zielen identifiziert werden, für die bestimmte Transaktionen durchgeführt werden.

Die Verwendung der COICOP-Kategorien ermöglicht eine bessere Vergleichbarkeit auf europäischer Ebene, da die EU-Kommission und insbesondere die OS-Plattform ebenfalls diese Klassifikation verwenden. Zudem verwendet das Bundesamt für Justiz diese Klassifikation bei der Notifizierung anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen gegenüber der EU-Kommission.<sup>167</sup> Auf Ebene der OS-Plattform ermöglicht dies eine automatische Zuordnung von Konflikten zu den zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen.

Gegenwärtig besteht keine Interoperabilität der IT-Systeme der OS-Plattform und der Schlichtungsstelle. Dazu sagt ein Mitarbeiter der Schlichtungsstelle:<sup>168</sup> „Sollte es einmal, was durchaus begrüßenswert wäre, zu einer Interoperabilität der Systeme kommen, könnte bei dem Import der über die OS-Plattform eingegangenen Anträge in unser eigenes IT-System auch dies übertragen werden, was uns Zeit und Arbeit bei der Erfassung sparen würde.“

Die Tätigkeitsberichte der Jahre 2016 bis 2019 nennen typische Konfliktkategorien. Dazu ein Auszug aus dem jüngsten Bericht als Beispiel:<sup>169</sup> „Mit fast einem Drittel aller Anträge (642 Anträge) bilden Waren für Verbraucher die größte Kategorie. Die Streitgegenstände innerhalb dieser Kategorie sind sehr divers. Häufig auftretende Anträge dieser Zuordnung betreffen beispielsweise Haushaltsgeräte, Möbel, Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik, Ersatzteile für Kraftfahrzeuge oder Kleidung. Als zahlenmäßig zweitstärkste Gruppe entfallen weitere ca. 24 % der Anträge auf die Kategorie Dienstleistungen im Freizeitbereich (486 Anträge). Dabei stechen innerhalb dieser Kategorie wie im vorangegangenen Berichtszeitraum vor allem Anträge bezüglich Pauschalreisen hervor. 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.“

Ab und zu verzeichnet die Schlichtungsstelle Ausnahmen und auffällige Abweichungen mit Blick auf das Antragsverhalten der Verbraucher. Im Jahr 2017 war zum Beispiel die Zahl der Fälle im Bereich Investment bzw. Finanzdienstleistungen außergewöhnlich hoch. Dazu ein Mitarbeiter der Stelle:<sup>170</sup> „Die Anzahl der Fälle mit Produktgruppe Investitionen bzw. Finanzdienstleistungen ist in diesem Zeitraum ungewöhnlich hoch. Dies liegt

<sup>166</sup> Dazu näher <[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP\\_HICP/de](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP_HICP/de)>.

<sup>167</sup> <[www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Anlage\\_Notifizierung\\_24VSBG.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=8](http://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Anlage_Notifizierung_24VSBG.pdf?__blob=publicationFile&v=8)>.

<sup>168</sup> Im Oktober 2018.

<sup>169</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>170</sup> Oktober 2018.

daran, dass ein Anwalt gegen Ende des Jahres 2017 weit über 300 Fälle zum Zwecke der Verjährungshemmung gegen dieselben bzw. miteinander verbundene Unternehmer einstellte. Üblicherweise sind für die Fälle im Bereich Investitionen andere Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Finanzbereich zuständig. Der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle kommt im Bereich Finanzschlichtung allerdings eine Auffangfunktion zu. Diese Funktion griff hier ein, da es sich um Investitionen im Graukapitalmarkt handelte, für die auch die Auffangschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der BaFin nicht zuständig sind. Ob sich das in dieser Art wiederholen wird, bleibt abzuwarten, ist aber keineswegs unwahrscheinlich.“

Ein Mitarbeiter der Schlichtungsstelle bringt die Erfassung der Konfliktarten zudem wie folgt auf den Punkt:<sup>171</sup> „Die Art des Konflikts, also worum es inhaltlich geht, wird von der Schlichtungsstelle nicht statistisch erfasst; vielmehr wird nach Produktgruppen erfasst. Man kann aber sagen, dass es im Kaufrecht üblicherweise um Lieferprobleme, Gewährleistung oder ähnliches geht. Im Bereich Pauschalreise geht es häufig um Reisemängel. Ansonsten sind die Probleme äußerst divers. Als häufige große Gruppen scheinen mir daher vor allem Waren, Pauschalreisen und sonstige Allgemeine Dienstleistungen und Mobilfunktelefondienste als ‚Dauerbrenner‘ relevant zu sein.“

## **b) Produktgruppen**

Die Einordnung der Konflikte anhand der Produktgruppen der COICOP-Klassifikation<sup>172</sup> ermöglicht eine darauf gestützte statistische Auswertung. Folgende Produktgruppen kommen im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 bezogen auf sämtliche Verfahren besonders häufig vor: Pauschalreisen (35 %), Investments (7 %), Autovermietung (4 %). Alle übrigen COICOP-Kategorien haben einen Anteil von 3 % oder weniger. In der Gesamtschau handelt es sich dabei in 29 % um Kaufverträge und in 71 % um Dienst- und Werkverträge.

## **c) Ziele der Antragsteller**

Die antragstellenden Verbraucher geben als Hauptziel den Wunsch an, dass ihr Problem gelöst wird (96 % stimmen absolut oder eher zu) (Schaubild 4). Weiterhin war es den Antragstellern wichtig, dass eine finanzielle Kompensation erzielt wird (89 % stimmen absolut oder eher zu). Dies wird von dem Ziel gefolgt, recht zu bekommen, ohne dabei Kosten zu haben (87 % stimmen absolut oder eher zu).

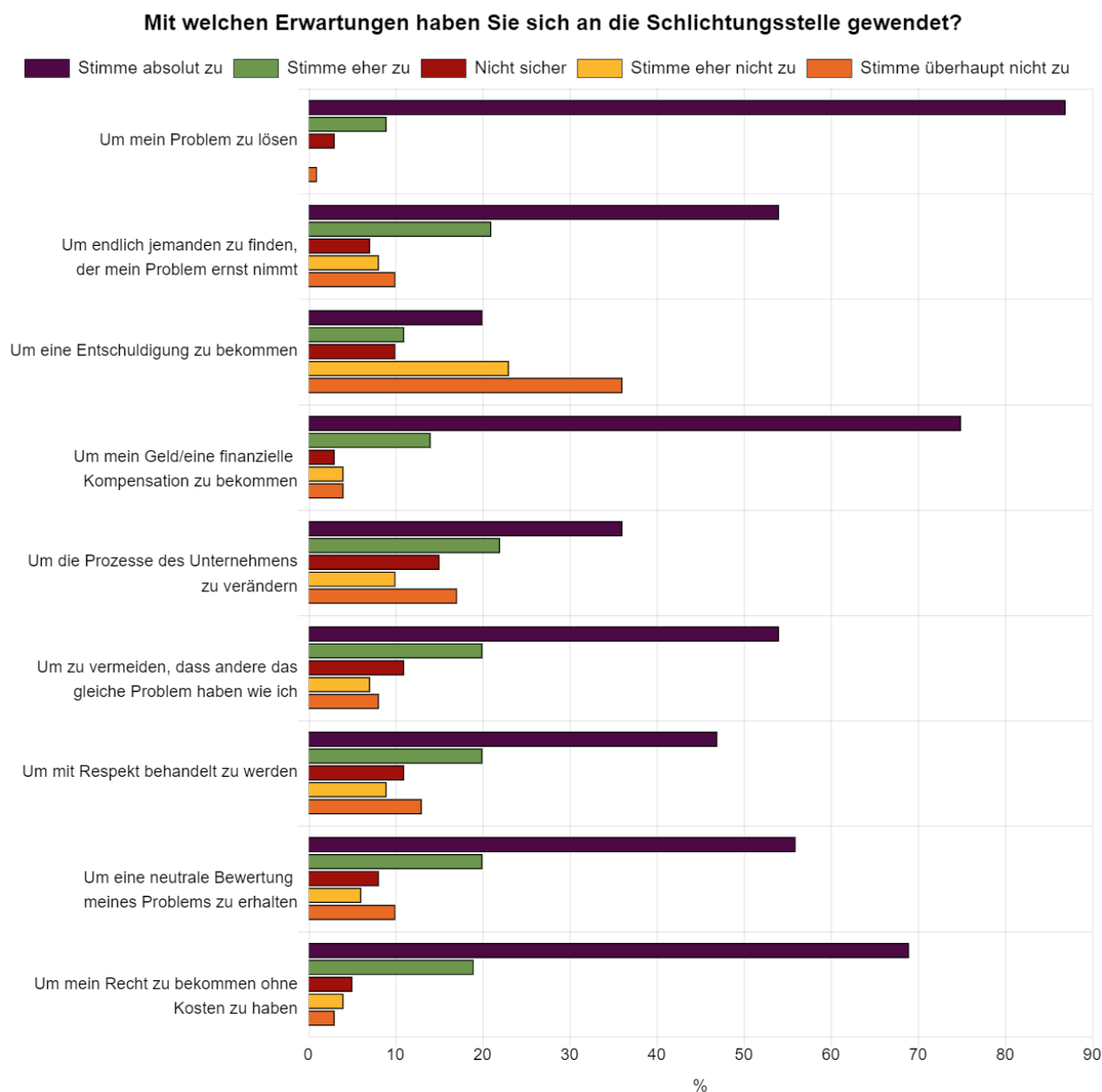
---

<sup>171</sup> Oktober 2018.

<sup>172</sup> Siehe Anhang II; dazu näher <[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP\\_HICP/de](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP_HICP/de)>.

Schaubild 4

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 844 Antworten: Erwartungen an die Schlichtungsstelle**



Zudem seien noch die folgenden Kommentare angeführt, welche die Verbraucher zur Erklärung hinzugefügt haben:<sup>173</sup>

„Da die Summe zu gering ist, um damit einen Rechtsanwalt zu beauftragen, wodurch ja auch weitere Kosten entstanden wären und ich persönlich per Mail nicht weitergekommen bin. Des Weiteren war über fast 2 Wochen dort niemand zu erreichen (telefonisch).“

„Von dem Vertreter von [Unternehmen] wurde mir geraten, mich an die Schlichtungsstelle zu wenden.“

<sup>173</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Weil ich gütliche Einigungen vorziehe, die Handwerkskammer wohl tendenziell den Handwerkerfirmen nähersteht und ein vorangegangenes Schlichtungsbemühen oft auch vor/bei einem Prozess bei Zivilrichtern erwartet wird.“

„Auf Rat eines Rechtsanwalts meiner Versicherung.“

„Weil ich durch die Medien erfahren habe, dass das eine gute Alternative zum Gerichtsverfahren ist. Und als Student, kann ich mir einen Anwalt momentan nicht leisten.“

„Um nicht sofort juristische Schritte einleiten zu müssen.“

„Wurde von der Verbraucherzentrale an die Schlichtungsstelle verwiesen, weil dem Kostenvoranschlag die VOB zu Grunde lag und die Verbraucherzentrale somit nicht tätig werden durfte.“

„Die Autovermietung hat uns nicht ernst genommen. Die Summe, um die es ging, war aber zu gering, sofort einen Anwalt einzuschalten.“

„Weil meinem Rechtsanwalt der Streitwert zu niedrig war (ich bitte da immer um Offenheit, das ist mir lieber als ein lustlos übernommenes Mandat), mein Ehrgeiz in der Sache aber auch nicht so weit ging, dass ich ihm angeboten hätte, ihn nach Aufwand zu honorieren. Daraufhin recherchierte ich nach Alternativen und fand die hinterlegte Schlichtungsstelle des Onlineshops.“

„Aus Verzweiflung.“

„Nachdem SÖP (Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr Berlin) nicht helfen konnte, da die Reederei dieser Stelle nicht beigetreten ist, kontaktierte ich die Universalschlichtungsstelle zwecks Hilfe.“

„Da mir durch das Handeln des Händlers ein Schaden entstanden ist und da es mich prinzipiell gestört hat, dass ich über die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle falsch informiert wurde (sie sei nicht zuständig).“

„[Das Unternehmen] reagiert nicht auf mehrere Mails bis zum 16.06.20, also über 3 Monate lang. Es kommt jeweils ein standardisiertes Antwortmail. [Das Unternehmen] nimmt aber am Schlichtungsverfahren nicht teil, lt. Homepage. Wurde von der Schlichtungsstelle angeschrieben, hat aber wahrscheinlich keine Antwort gegeben. Ob ich unser Geld nur erhalten habe, weil sich die Schlichtungsstelle eingeschaltet hat?“

„Weil die Kundenhotline abgeschaltet wurde.“

#### d) Ziele der Unternehmer

Die Unternehmer haben in ihren Antworten auf die Fragebögen beispielsweise folgende Erwartungen an das Schlichtungsverfahren geäußert:<sup>174</sup>

„Ich hatte keine vorgefassten Erwartungen.“

„Mittlerweile keine großen Erwartungen mehr, da hier ein neutrales Urteil zu einer bestimmten Eigenschaft eines Produktes nicht getroffen werden kann.“

„Ein neutraler Vermittler zwischen uns und dem Kunden. Im Ergebnis können somit vielleicht langwierige Rechtsstreitigkeiten vermieden werden.“

„Rasche und kostengünstige Konfliktlösung.“

„Dass eine einvernehmliche Lösung gefunden wird. Letztendlich konnte das Problem aber mit dem Versanddienstleister gelöst werden.“

<sup>174</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.



„Dass diese einen Beschwerdefall unvoreingenommen sowohl aus rechtlicher Sicht als auch aus Sicht eines Verbrauchers bewertet und uns im Ergebnis einen Vorschlag macht, wie wir diese Beschwerde lösen können. Am besten im Einvernehmen mit dem Kunden, so dass ein Gerichtsprozess vermieden werden kann.“

„Dass die Schlichtung außergerichtlich geklärt wird und positiv für beide Seiten.“

„Es ging um 36 Euro O. Die Schlichtung alleine kostet 50.“

„Nur negative, es wurde keine Streitschlichtung versucht. Der angebliche Schlichter hat dabei alle Rechtsnormen außer Acht gelassen und hat nur die Kundenseite vertreten. So macht Streitschlichtung keinen Sinn.“

„Muss kostengünstiger sein, in diesem Fall forderte der Käufer 15 Euro und wir sollten 50 Euro Gebühren bezahlen.“

„Gerne hätte ich eine gemeinsame Lösung mit der Kundin über einen anderen Weg gefunden. Die Schlichtung kostet jedoch 150,00 Euro zusätzlich und das bei einem Auftragswert von 320,00 Euro, was nicht mehr im Verhältnis steht.“

„Dass sie unparteiisch und fair agiert und so dem Kunden und uns zu einer schnellen Lösung des Anliegens verhilft.“

„Eine konstruktive Unterstützung, die nicht nur daraus besteht, Stellungnahmen an die jeweilige Gegenseite weiterzuleiten.“

„Mediation; Verhandlung mit Ziel einer einvernehmlichen Lösung.“

„Nur Bestätigung, dass das Verfahren nicht stattfindet, weil wir mit dem Kunden direkt eine Lösung vereinbart haben.“

„Dass eine faire Sicht (auch aus Händlersicht) weiterhin gegeben ist.“

„Eine weise, auf rechtlicher Grundlage basierende Entscheidung für einen Schlichtungsspruch, der auch ‚weiche‘ Faktoren wie nicht schwerwiegende Organisationsfehler oder widersprüchliche Aussagen von Mitarbeitern berücksichtigt und somit allen Parteien das Gefühl vermittelt, eine gerechte Lösung zu finden.“

„Problemlösung und der Kundin auch klar machen, dass wir als Händler alles richtig gemacht haben.“

„Eine Hilfestellung in der Kommunikation mit dem Kunden. Rechtliche Würdigung der einzelnen Positionen; ggfs. Mediation.“

„Erwartung? Eigentlich keine. Der Kunde ist König, leider. Es hat alles mit enormen Kosten zu tun und das Schlimme ist, dass jeder Kunde im Recht ist – egal bei was.“

„Die Schlichtungsstelle wurde nicht von uns beauftragt. Und wenn, dann eine schlichtende Einwirkung auf unsere Kundin!“

„Wir erwarten eine Auseinandersetzung mit der Materie sowie der hierfür vorliegenden aktuellen Rechtsprechung. Da im vorliegenden Verfahren eine vorzeitige Einigung erfolgte, war dies hier ausnahmsweise nicht notwendig.“

„Eine Einschätzung, ob der angebrachte Sachverhalt schlüssig ist und ein Verfahren aussichtsreich ist. Jedoch wurde die Anzeige des Kunden einfach nur durchgereicht.“

„Eine sachliche Prüfung des Vorgangs und ggf. den Hinweis, was wir an unseren Arbeitsabläufen ändern können, damit sich solch ein Vorgang nicht wiederholt. Überrascht hat uns die fachliche Tiefe, mit der der Fall beurteilt wurde.“

„Ich hätte allerdings die Erwartungshaltung, dass eingereichte Beschwerden vor der Weitergabe an den Händler zumindest einer rudimentären Prüfung unterliegen. Dies würde den Arbeitsaufwand für alle Beteiligten drastisch verringern.“

„Wir werden bei Konflikten grundsätzlich gerne an Schlichtungsverfahren teilnehmen, sofern wir Bedarf sehen.“

„Dass sie kostenfrei für alle Seiten agiert.“

Aus den ergänzend geführten Interviews ergeben sich zudem folgende Stellungnahmen:

- „Rechtsanwälte können unterschiedlicher Ansicht sein und sind vom Kunden beauftragt. Ich erwarte, dass der Fall in Kehl von einer neutralen Person bearbeitet wird, emotionslos, sachlich und mit einer neutralen Bewertung.“
- „Der Kunde nutzt ADR als Instrument und zahlt nichts, muss auch keinen Anwalt und Rechtsversicherung zahlen.“
- „Generell ist es billiger für uns, sich mit dem Kunden direkt zu einigen – Kehl ist zu teuer.“
- „Für unsere Rechtsabteilung ist Schlichtung eine Arbeitsentlastung. Unsere Kunden drohen in der Regel schnell mit Klagen oder der Presse.“
- „Der Universalschlichtungsstelle fehlt die Fachkunde. In meinem Bereich, im Baufach, gibt es Spezialisten. Wenn es nur einen Hauch einer Chance gibt vor Gericht zu gehen, warum sollen Kunden dann wertvolle Argumente bei einer Schlichtung verschwenden?“

Schließlich sei darauf hingewiesen, dass die Schlichtungsstelle wahrnimmt, dass manche Unternehmer die Verbraucherschlichtung durchaus differenziert beurteilen. Das wird an dem Beispiel eines Unternehmers deutlich, dessen Aktivitäten in der Form mehrerer GmbHs organisiert sind.<sup>175</sup> Von diesen GmbHs hat nur ein Teil die Schlichtungsbereitschaft erklärt. Für eine GmbH wurde die Schlichtungsbereitschaft deshalb nicht erklärt, weil eine zu große Anzahl unberechtigter Anträge befürchtet wird.

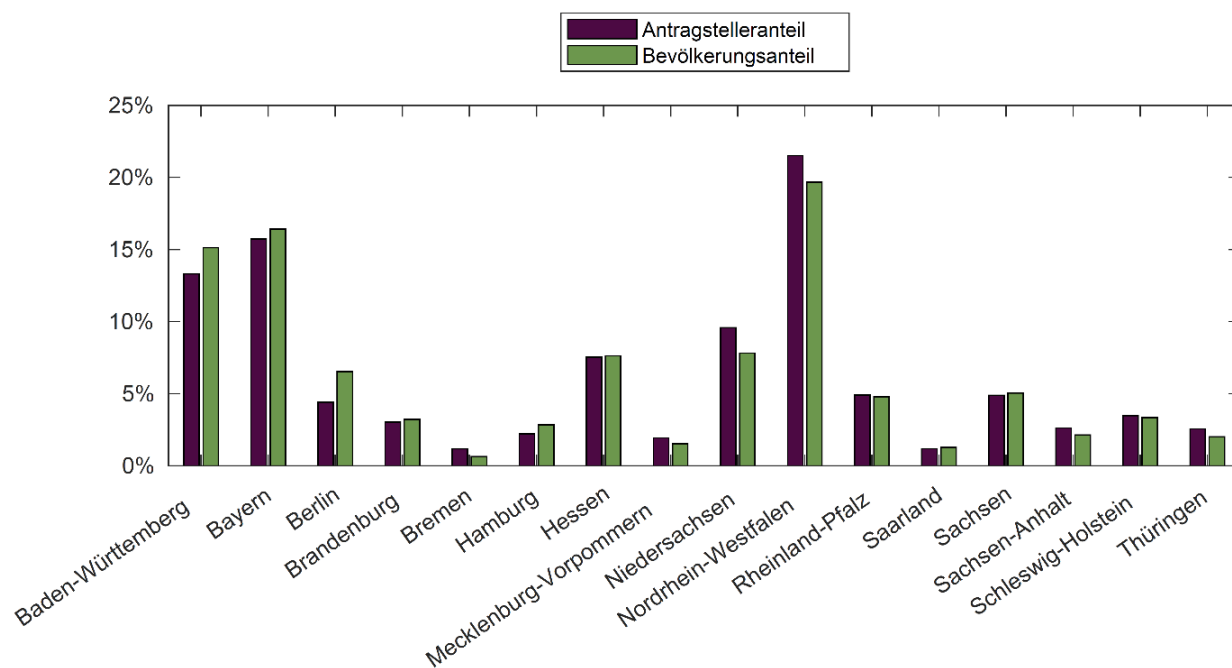
#### **e) Verteilung der Fallzahlen auf die Bundesländer und das Ausland**

Die Verteilung der Antragsteller auf die Bundesländer folgt in etwa dem Bevölkerungsanteil des jeweiligen Bundeslands (Schaubild 5). Bezugspunkt ist die Einwohnerzahl am 31.12.2019.<sup>176</sup> Es wendet sich also ein mit Blick auf die Bundesländer relativ ausgewogener Teil der Bevölkerung an die Schlichtungsstelle.

<sup>175</sup> Mitteilung der Schlichtungsstelle am 21.10.2019.

<sup>176</sup> Quelle: Statista, Statistisches Bundesamt.

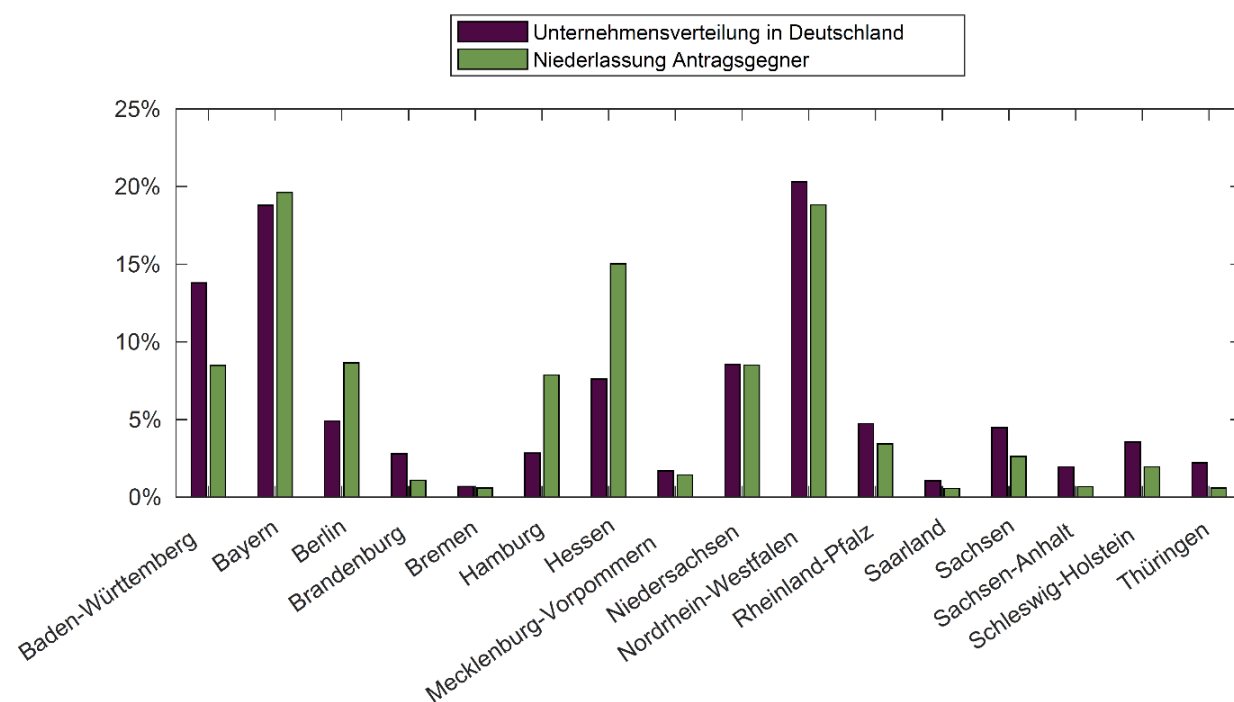
Schaubild 5

**Verbraucher, 1.8.2017 – 31.7.2020, alle 7.495 Verfahren: Bundesland Antragsteller**

Die ausgewogene Verteilung über die Bundesländer trifft auf die Unternehmer jedoch nicht entsprechend in allen Bundesländern zu. Vielmehr zeigt Schaubild 6, dass die Niederlassung der Antragsgegner im Vergleich zu der Unternehmensverteilung in Deutschland in Berlin, Hamburg und Hessen überproportional vorkommt. Hessen ist insbesondere wegen eines zusammenhängenden Massenanspruchs überrepräsentiert. Niederlassungen der Unternehmer in Baden-Württemberg sind hingegen unterrepräsentiert. Bezugspunkt ist die Verteilung der Unternehmen in Deutschland im Jahr 2018 auf Grundlage der Umsatzsteuerstatistik.<sup>177</sup>

<sup>177</sup> Quelle: Statista, Statistisches Bundesamt.

Schaubild 6

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, alle 7.495 Verfahren: Bundesland Antragsgegner**

Die nicht in Deutschland beheimateten Antragsteller stammen im Zeitraum vom 1.8.2017 bis 31.7.2020 vor allem aus Österreich (152) und Frankreich (72). Mit einer Antragstellerzahl von 10 und größer waren auch Belgien (17), Schweiz (26), Spanien (16), Großbritannien (21), Italien (20), Niederlande (12), Polen (12) und Portugal (10) vertreten. Weniger als 10 Antragsteller kamen aus den übrigen europäischen Ländern und der weiteren Welt.

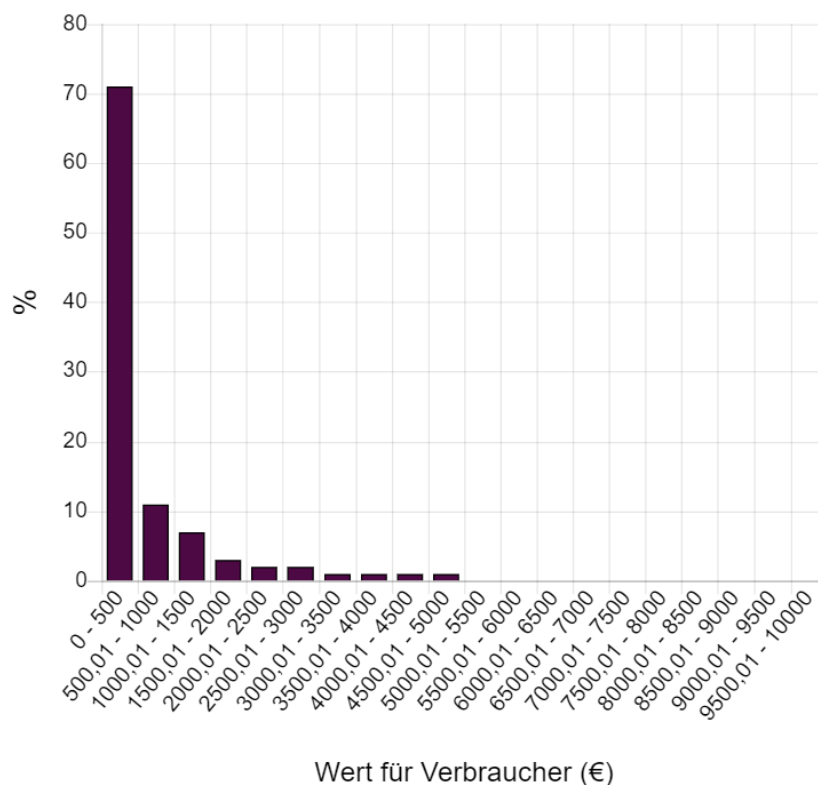
Obwohl die Schlichtungsstelle nur für Unternehmer mit Sitz in Deutschland zuständig ist, gingen auch Anträge gegen Unternehmer ein, deren Niederlassung nicht in Deutschland ist. Mit Anträgen gegen 10 und mehr Unternehmern vertreten waren im Zeitraum vom 1.8.2017 bis 31.7.2020 Österreich (13), Schweiz (22), Spanien (21), Frankreich (11), Großbritannien (33), Irland (12), Luxemburg (21), Niederlande (23) und die USA (19).

**f) Konfliktwert**

Auf die Frage, welchen Wert der Konflikt für sie hat, haben 71 % der Verbraucher einen Wert zwischen 0 Euro und 500 Euro genannt (Schaubild 7). Einen Konfliktwert von 500,01 bis 1.000 Euro gaben 11 % der Verbraucher an. Der durchschnittlich von den Verbrauchern genannte Konfliktwert liegt bei 680 Euro.

Untersucht man die Verteilung der Konfliktwerte von 0 bis 500 Euro weiter, zeigt sich, dass 53 % aller Konflikte für die Verbraucher einen Wert von 0 bis 100 Euro haben und 12 % aller Konflikte einen Wert von 100,01 bis 200 Euro. In der Gesamtschau behandelt die Schlichtungsstelle also Konflikte mit eher geringerem Wert aus Sicht der Verbraucher.

Schaubild 7

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 827 Antworten: Konfliktwert**

Hier fällt ein Unterschied zum Streitwert auf, der sich aus den von der Schlichtungsstelle erhobenen Daten ergibt. Danach liegt der durchschnittliche Streitwert für Verfahren, die zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2020 beantragt wurden, bei 2.106 Euro. Die oben genannten Angaben der Verbraucher führen demgegenüber zu einem durchschnittlichen Konfliktwert von 680 Euro.

**g) Stellung zum Konflikt**

Die meisten Verbraucher wenden sich an die Schlichtungsstelle wegen eines Konflikts, der sie selbst betrifft. Von 856 Verbrauchern, die zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2020 einen Antrag stellten, wandten sich 93 % wegen eines eigenen Konflikts an die Schlichtungsstelle. In nur 3 % dieser Fälle handelte der Antragsteller für eine andere Person. Die von den Verbrauchern genannten Fälle betrafen das Handeln für einen Ehepartner und eine befreundete Person, insbesondere wenn diese nicht die deutsche Sprache beherrscht.

**h) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse**

Die Verbraucher treten vor allem mit Konflikten aus den Bereichen „Waren für Verbraucher“ und „Dienstleistungen im Freizeitbereich“ an die Stelle heran. Typische Beispiele sind Streitigkeiten über Haushaltsgeräte, Waren aus der Informations- und Kommunikationstechnik und Pauschalreisen. In der Gesamtschau betreffen 29 % der Anträge Kaufverträge und 71 % Dienst- und Werkverträge.

Die Antragstellung durch die Verbraucher entspricht den Bevölkerungszahlen der Bundesländer. Für die Verbraucher scheint es also wenig relevant zu sein, in welchem Bundesland die Schlichtungsstelle ihren physischen Sitz hat. Bei den Unternehmen sind demgegenüber manche Bundesländer im Vergleich zur Unternehmensverteilung in Deutschland ungleich vertreten.

Aus Sicht der Verbraucher haben die Konflikte eher einen geringeren Wert. Mehr als die Hälfte der Verbraucher weist dem Konflikt einen Wert von 0 bis 100 Euro zu. Insgesamt 71 % der Konflikte haben aus Verbrauchersicht einen Wert von 0 bis 500 Euro.

Den Verbrauchern geht es vor allem darum, ihr Problem zu lösen, eine finanzielle Kompensation zu erhalten und darum, ohne Kostenrisiko recht zu bekommen. Aus den Stellungnahmen der Verbraucher geht zudem hervor, dass sie die Schlichtungsstelle gerade bei geringen Streitwerten als geeignetes Forum ansehen.

Die Stellungnahmen der Unternehmer betonen demgegenüber die hohe Bedeutung, die die Unternehmer der Neutralität der Schlichtungsstelle beimessen. Manche Unternehmer äußern die Sorge, das Schlichtungsverfahren könnte einseitig auf die Interessen der Verbraucher ausgerichtet sein. Außerdem zeigen die Kommentare, dass für die Unternehmer wichtig ist, dass die Kosten des Verfahrens in einem akzeptablen Verhältnis zum Wert der Transaktion mit dem Verbraucher stehen.

### 3. Vor dem Verfahren

#### a) Ursache des Konflikts

Die Verbraucher wenden sich aus einer Vielzahl an Konfliktursachen an die Schlichtungsstelle. Hier seien einige anekdotische Konfliktursachen aus den Antworten der Verbraucher auf die Fragebögen genannt:<sup>178</sup>

„[Das Unternehmen] hat nach Verwechslung einer Rücksendung/Retoure falsche Ware erhalten. Nachdem wir die Angelegenheit in unserem Hause geklärt hatten, haben wir die korrekte Ware zurückgesendet. [Das Unternehmen] hatte sich geweigert, die Erstattung einzuleiten. Letztendlich hat [das Unternehmen] die ursprüngliche Bestellung erstattet, die falsch eingesendete Ware, Wert 430 Euro, jedoch nicht zurückgesendet. Man hat dann behauptet, die Ware nicht erhalten zu haben.“

„Der Autovermieter [Unternehmensname] hat zwischen 31.3.2017. und 2.6.2017 mehrfach ungerechtfertigt Gutschein-Beträge in Gesamthöhe von 102,49 Euro meinem Kreditkartenkonto nachträglich belastet. Meine zeitnahen Reklamationen per E-Mail bekamen zwar immer eine Eingangsbestätigung, wurden aber nie beantwortet.“

„Beim Wasseruhrentausch durch eine Firma wurde von dieser ein Absperrventil beschädigt. Die Firma will für den Schaden nicht haften, da sie aufgrund ihres Vertrages jegliche Haftung ausschließt und auf das Alter/Abnutzung des Ventils hinweist.“

„Der Wasserverbrauch in unserem Wohnhaus soll 2017 sechsmal so hoch gewesen sein als in den vergangenen Jahren, wo der Verbrauch immer in etwa gleich hoch war. In unserem Verbrauchsverhalten hat sich aber nichts verändert, auch baulich wurden keine Veränderungen vorgenommen und irgendwelche Undichtigkeiten konnten vom Wasserlieferanten vor Ort auch nicht festgestellt werden.“

„Bei einer Mietwagenbuchung über einen Vermittler wurden auszugweise Mietbedingungen des lokalen Vermieters angegeben. Vor Ort stellte sich heraus, dass Fährfahrten mit dem Auto nicht erlaubt sind. Meines Erachtens ist dies eine wesentliche Einschränkung des Vertrags, die in den Auszügen der Mietbedingungen explizit zu erwähnen ist. So muss selbst nach den AGBs des lokalen Vermieters gesucht werden.“

„Ich habe über einen Online-Shop in Deutschland/NRW zwei hochwertige Cremes bestellt. Davon war eine verdorben. Das habe ich beim Shop bemängelt und habe eine schriftliche Zusage erhalten, dass ich das Produkt nach 2 bis 3 Wochen neu zugeschickt bekomme. Trotz mehrmaliger Nachfragen und Terminsetzung, auch telefonisch, habe ich das Produkt bis heute nicht erhalten.“

„Reiserücktritt wegen Todes des Reisenden. Verweigerung des Reisebüros eine qualifizierte Stornorechnung auszustellen, respektive Verweigerung der Erstattung eines Teilbetrages des bereits vollständig gezahlten Reisepreises in jeglicher Höhe.“

„[Das Unternehmen] hebt entgegen der vertraglichen Vereinbarung falsche Beiträge von meinem Girokonto ab. Auch nach Entzug der Lastschriftvollmacht wurden Geldbeträge von meinem Konto abgebucht. Das war Anlass der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle.“

<sup>178</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Nach dem Kauf eines Elektronikartikels trat ein Defekt auf. Der Garantieanspruch gegen den Händler konnte nicht erfüllt werden, da der Händler mittlerweile sein Geschäft aufgegeben hatte. Die Generalvertretung für Deutschland reagierte auf keine Anfragen.“

„Bei einer Surf-Reise wurde mir eine Betreuung schriftlich versprochen, die vor Ort nicht eingehalten wurde.“

„Investitionskosten Pflegeheim: Der Heimträger wollte eine Erhöhung der Investitionskosten rückwirkend für 14 Monate durchsetzen, die rund 25 % höher war als angekündigt.“

„Am Dienstag, dem 8. Oktober 2019, gegen Mittag zog eine starke Regenfront durch. Gegen 12.00 Uhr mussten wir uns in der Taverne zum Schutz gegen den starken Regen unterstellen. Hier konnten wir beobachten, dass der Regen durch die Decke über die Wärmelampen lief. Soweit nicht schlimm. Allerdings war festzustellen, dass eine Lampe noch angeschaltet war und trotz der Nässe geleuchtet hat. Hier bestand wohl Lebensgefahr! Als der Starkregen etwas nachließ, flüchteten wir in unser Zimmer Nummer 607 im ersten Stock Nebengebäude. Dort angekommen kam uns schon aus unserem Zimmer Wasser entgegen. Das Wasser wurde aus dem Abfluss des Balkons hochgedrückt, überflutete sowohl den Balkon als auch unser komplettes Zimmer und floss durch die Eingangstür in den Flur. Unser Zimmer stand 1 bis 2 Zentimeter ganzflächig unter Wasser. Nach Reklamation an der Rezeption kam dann auch eine Reinigungskraft, die nach Inaugenscheinnahme hektisch mehr Personal anforderte. Alle auf dem Boden stehenden Gegenstände von uns waren nass. Die Mitarbeiter des Hotels beseitigten diesen unzumutbaren Zustand des Zimmers und legten das Zimmer trocken. Allerdings war wohl auch Wasser unter dem Kleiderschrank und dem Fußboden, das nicht entfernt werden konnte. Da es weiter regnete, blieben wir, bis der Regen am frühen Abend aufhörte, auf dem Zimmer. Wir wollten bei einem erneuten Wassereintritt sofort einschreiten. Alle nassen Gegenstände wie Schuhe, Koffer und Rucksack konnten ohne Schaden wieder getrocknet werden. Von Seiten des Hotels wurde uns weder ein Ersatzzimmer angeboten noch kam eine Entschuldigung. Die ganze Situation entspricht nicht dem Niveau eines 4,5 Sterne Hotels.“

„Da das Zeitungsunternehmen in der zweiten Hälfte 2019 die Tageszeitung (für die die Abo-Gebühren bereits im Juli erhoben worden waren) sehr lückenhaft zugestellt hatte (d. h. seltener als dreimal pro Woche), hatte ich für die Monate August bis Dezember die Abo-Gebühr zurückgefordert (abzüglich der von dem Unternehmen bereits ‚aus Kulanzgründen‘ erstatteten 20 Euro). Meine mehrfach wiederholten Beschwerden (per E-Mail und einmal als Einschreibebrief) waren unbeantwortet geblieben.“

„Konflikte mit der Zahnarztrechnung.“

„Waschanlage hat Auto beschädigt, Betreiber weigert sich Schaden zu regulieren. Die deutsche Rechtsprechung zeigt wenig Chancen auf Erfolg bei einem Rechtsstreit, da der Beschädigte hier in der Nachweispflicht steht.“

„Die Türkeireise wurde am 18.3.2020 durch den Reiseveranstalter [Unternehmensname] wegen Corona storniert. Es wurde durch den Reiseveranstalter [Unternehmensname] ein Gutschein aufgezwungen. Die Rückerstattung beträgt laut EU-Gesetz 14 Tage. [Das Unternehmen] hat durch Hinhaltenaktik die Rückerstattung bewusst auf etwas über 100 Tage verzögert. Eine Kommunikation per E-Mail, Einschreibebriefe und Telefon war nicht möglich.“

„Ein am Stuttgarter Flughafen reservierter Parkplatz musste wegen Corona storniert werden. Der Betreiber will mit Hinweis auf die AGB das Parkentgelt nicht zurückzahlen.“

„Der Onlineshop hat ein falsches Produkt geliefert. Nach der Beschreibung des Problems hat der Shop im Kundenkonto das falsche Produkt eingetragen und erklärt, alles habe jetzt seine Richtigkeit.“

„Zugesagte Konzerte (Oper-Arien) wurden von Tenor [Name] nicht erbracht; es wurden Wienerlieder zu Gehör gebracht. Der Konzertreiseveranstalter hat hierüber die Besucher nicht vorab informiert. Sie mussten also ein Konzert hören, welches sie nicht gebucht haben.“

„Firma behauptet, dass es auf der Internetseite zu einem Vertragsabschluss kam. Tatsächlich ist vorher die Verbindung abgebrochen und man konnte auch den Zurück-Button nicht betätigen. Dies ist die Masche der Firma [Unternehmensname] mit unzähligen Geschädigten auf zig Foren. Einen Monat später erhält man eine E-Mail, dass angeblich ein Kaufvertrag abgeschlossen wurde. Trotz vieler Mails, dass die Forderung nicht berechtigt ist, wurde ein Inkassounternehmen eingeschaltet. Dieses terrorisiert seither mit Mahnschreiben (feiertags, sonntags, morgens um 6 Uhr) und droht mit Mahnbescheid. Jedes Mal wurde darauf geantwortet und die Forderung widerrufen mit der Begründung, dass die Forderung bestritten wurde. Es gibt keine Auskunft, wie es zum Vertragsabschluss gekommen sein soll. Keine Auskunft, wie belehrt worden sein soll. Keine Antwort, dass als privater Verbraucher nicht erkennbar war, dass es zu einem kostenpflichtigen Vertrag gekommen sein soll. Der Vertrag wurde wegen arglistiger Täuschung und Irrtum angefochten, hilfsweise widerrufen. Vom Inkassounternehmen wurde keine Vollmacht vorgelegt, keine ladungsfähige Adresse vorgelegt, keine Bestätigung über den angeblichen Kauf vorgelegt, keine Bestätigung über meinen Widerspruch zur Nutzung meiner Daten, keine Bestätigung, dass die bestrittene Forderung nicht an Schufa etc. gemeldet wird. Überhaupt keine Reaktion – nur Mahnschreiben des Inkassobüros. Obwohl auf der Homepage eine Schlichtung angegeben ist, wurde die Schlichtung – als es ernst wurde – abgelehnt.“

„Wegen Corona geschlossene Fahrradwerkstätte konnte die Inspektion nicht zeitnah durchführen. Während dieser Zeit lief der Leasingvertrag aus. Die Inspektionsübernahme wurde verweigert.“

„Reise wurde vom Reiseveranstalter wegen der Coronakrise abgesagt.“

Ergänzend wurden die Unternehmer in den Fragebögen und in Interviews befragt, warum es in den Beschwerden aus ihrer Sicht ging. Auch hier seien anekdotisch einige Antworten der Unternehmer genannt:<sup>179</sup>

„Flugreklamationen.“

„Bemängelungen der Eigenschaft der Sohle eines Kinderschuhes.“

„Widerspruch zur Jahresabrechnung von Strom und Wasser.“

„TV-Gerät.“

„Die bestellte Ware kam bei der Kundin nicht an. Das Paket ging beim Versanddienstleister verloren.“

„Im Einfamilienhaus unseres Kunden hatte dieser Mietnomaden als Mieter. Die Rechnung sollte direkt an die Mieter gehen. Diese bezahlten zuerst keine Abschläge. Als dann eine Wassersperre vollzogen wurde und diese die Abschläge bezahlt haben, haben wir das Absperrventil wieder geöffnet. Unser Kunde wollte gerne generell das Wasser abstellen lassen, hat sich aber nicht eindeutig dazu positioniert. Nach Öffnung des Absperrventils wurden erneut hohe Mengen an Trinkwasser entnommen. Unser Kunde wollte diese Mengen nicht bezahlen. Wir haben den Eigentümer informiert, dass er für die Kosten der Mieter einstehen muss.“

„Die Kundin hat ein Verfahren auf der Plattform eröffnet. Da es mich interessiert hat, wie der Ablauf dort ist, habe ich dem Verfahren zugestimmt.“

„Es ging um eine abgelehnte Kulanzanfrage.“

„Ein Kunde hatte online bei uns eine Reise gebucht; der Preis war aus für uns auf den ersten Blick nicht erkennbarem Grund 22,00 Euro pro Person teurer. Der Kunde willigte dennoch ein, die Reise zu dem um insgesamt 44,00 Euro teureren Preis zu buchen. Nach Rückreise des Kunden meldete er sich und wollte die 44,00 Euro zurückerstattet haben. Es handelte sich bei den 44,00 Euro um kostenpflichtige Sitzplatzreservierungen für zwei Personen jeweils auf dem Hin- und Rückflug, welche der Kunde auch in Anspruch genommen hat. Wir haben recherchiert und es wurde uns seitens des Veranstalters bestätigt, dass es sich um Sitzplatz-Reservierungsgebühren handelte. Da der Kunde diese in Anspruch genommen hatte, sahen wir uns

<sup>179</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.



nicht dazu verpflichtet, die 44,00 Euro zurückzuerstatten. Der Kunde hat sich dann an die Verbraucherschlichtungsstelle gewandt.“
„Einer unserer Kunden behauptete Mängel einer von uns durchgeführten Pauschalreise und machte Ansprüche auf Minderung des Reisepreises geltend.“
„Kundenseitiger Maßfehler.“
„Reklamation eines gebraucht gekauften Navigationssystems (Gewährleistung).“
„Übernahme von Notarkosten des Käufers durch den Immobilienmakler.“
„Finanzieller Schaden durch verspäteten Bus.“
„Der Kunde wollte Hygieneware ausprobieren und dann zurückgeben.“
„Kunde weigerte sich, eine Stornorechnung zu bezahlen. Der Kunde hat jedoch zuvor um genau diese Stornorechnung gebeten, da er die aus Kulanz vorgeschlagene für ihn günstigere Regelung nicht akzeptiert hat.“
„Auf Grund der Corona-Situation wollte die Kundin eine zeitliche Verschiebung des Vertrags um 1 Jahr (Lieferung von Süßwaren zur Hochzeit) – ohne Preiserhöhung für das nächste Jahr – erwirken. Bereits angebotene Kulanzregeln wurden nicht akzeptiert.“
„Ein Kunde hat am 10.12.2018 einen Artikel erworben, welcher ausdrücklich als Gebrauchtware ausgewiesen war. Dass der Artikel angebotsinhärent ebenfalls als Gebrauchtware gekennzeichnet war und in unseren AGBs auf einen verkürzten Gewährleistungszeitraum hingewiesen wurde, versteht sich sicherlich von selbst. Insofern besteht seitens des Kunden kein substantiell begründbarer Anspruch auf Nachbesserung mehr.“
„Rückzahlung des Reisepreises – Aufteilung in Gutscheine und Betrag.“

Aus den genannten Zitaten ist zu erkennen, dass die Schlichtungsstelle sich mit einer Vielzahl unterschiedlicher Beschwerden befasst.

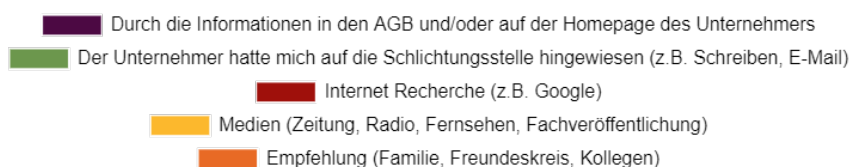
## b) Kenntnis der Konfliktlösungsmöglichkeiten

Auf die Frage, ob die Verbraucher vor der Schlichtung wussten, welches ihre Alternativen zur Konfliktlösung waren und welche Eigenschaften diese verschiedenen Verfahren haben, antworteten im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 von 825 Verbrauchern 60 % mit „Ja“ (34 % „Stimme absolut zu“ und 26 % „Stimme eher zu“), 21 % waren sich nicht sicher und 19 % (12 % „Stimme eher nicht zu“ und 7 % „Stimme überhaupt nicht zu“) wussten nicht über die Alternativen Bescheid. Bei diesen Verhältnissen ist zu bedenken, dass diese Daten (nur) repräsentativ für diejenigen Verbraucher sind, die sich schließlich an die Stelle wenden.

## c) Wege zur Schlichtungsstelle

Die Verbraucher finden ihren Weg zu der Schlichtungsstelle hauptsächlich durch Internetrecherche (46 %) (Schaubild 8). 23 % berichten, dass sie die Informationen in den AGB und/oder auf der Homepage des Unternehmers gefunden haben, und 8 % geben an, von Unternehmern auf die Stelle hingewiesen worden zu sein. Schließlich kamen 12 % durch Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen, Fachveröffentlichung) auf die Stelle und 11 % im Wege einer Empfehlung (Familie, Freundeskreis, Kollegen).

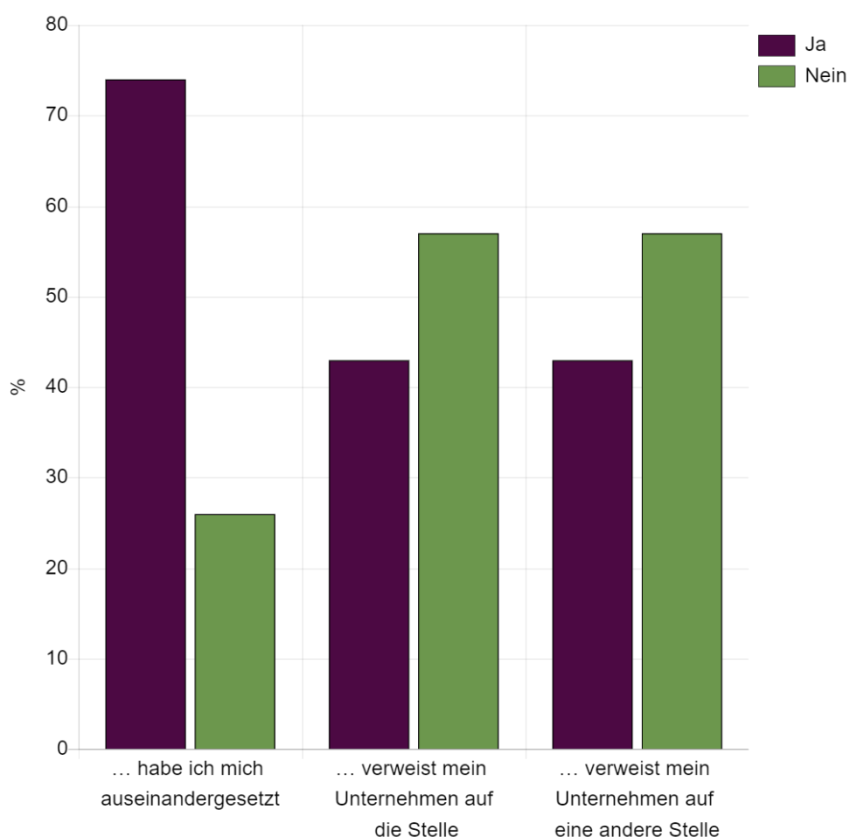
Schaubild 8

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 831 Antworten: Wie sind Sie auf die Verbraucherschlichtungsstelle aufmerksam geworden?****d) Informationspflichten der Unternehmer**

Das folgende Schaubild 9 zeigt die Antworten der Unternehmer auf drei grundlegende Fragen betreffend die Informationspflichten gemäß §§ 36, 37 VSBG. Dabei ist allerdings zu bedenken, dass die Antwortenden sämtlich Unternehmer sind, die erstens die Information über den Schlichtungsantrag eines Verbrauchers erhalten haben und zweitens ausreichend Interesse hatten, den Fragebogen zu beantworten. Aus den Angaben lassen sich daher kaum Schlüsse auf sämtliche Unternehmer in Deutschland ziehen.

Schaubild 9

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 53 Antworten: Bezüglich der Informationspflichten nach §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), ... (Bitte alle Aspekte beantworten.)**



**e) Gerichtsprozess oder ein anderes Verfahren als Alternative**

Auf die Frage, ob der Verbraucher die Forderung gerichtlich geltend gemacht hätte, wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung stünde, antworteten von 808 Verbrauchern 56 % mit „Ja“ und 44 % mit „Nein“.<sup>180</sup> Hier kommt klar zum Ausdruck, dass die Verbraucherschlichtung das Potenzial hat, den Zugang der Verbraucher zum Recht zu verbessern.

**f) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse**

Die Konfliktursachen der von der Schlichtungsstelle behandelten Fälle sind mannigfaltig und bilden den Umstand ab, dass die Schlichtungsstelle als Auffangschlichtungsstelle immer dann zuständig ist, wenn keine vorrangige Zuständigkeit einer anderen Stelle besteht.

Von denjenigen Verbrauchern, die schließlich einen Antrag bei der Schlichtungsstelle einreichen, geben 60 % an, die Alternativen der Konfliktlösung zu kennen und die Eigenschaften der verschiedenen Verfahren einschätzen zu können. Wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung stünde, hätten 56 % der Verbraucher den Weg zu den Gerichten gesucht. Für die verbleibenden 44 % bedeutet dies, dass die Möglichkeit der Verbraucherschlichtung einen erheblichen Beitrag dazu leistet, dass solche Verbraucher Zugang zum Recht (access to justice) erhalten. Insbesondere hier wird der wertvolle Beitrag sichtbar, den die Schlichtungsstelle zur Konfliktlösung in Deutschland leistet.

<sup>180</sup> Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020.

Zur Schlichtungsstelle finden die Verbraucher im Wesentlichen durch eigene Recherche im Internet (46 %) oder aufgrund von Informationen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf der Webseite des Unternehmers (23 %). Der Umstand, dass doppelt so viele Verbraucher auf eigene Recherchen statt Informationen der Unternehmer zurückgreifen, überrascht angesichts der in §§ 36 und 37 VSBG vorgesehenen Informationspflichten der Unternehmer.

#### **4. Verfahrenseinleitung**

##### **a) Anzahl eingeleiteter Verfahren**

Im Zeitraum 1.4.2016, dem Tag der Aufnahme der Arbeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, bis 31.12.2016 gingen 825 Anträge auf Eröffnung eines Verfahrens bei der Stelle ein.<sup>181</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017, also dem ersten vollen Kalenderjahr ihres Bestehens, erhöhte sich die Zahl der gestellten Anträge auf Verfahrenseröffnung auf 2.118.<sup>182</sup> Im Zeitraum 1.1.2018 bis zum 31.12.2018 wurden 2.125 Anträge eingereicht.<sup>183</sup> Im folgenden Kalenderjahr vom 1.1.2019 bis zum 31.12.2019 gingen 2.046 Anträge ein.<sup>184</sup> Im Zeitraum 1.1.2020 bis 30.11.2020 waren schließlich 3.047 Anträge zu verzeichnen. Es fällt also auf, dass die Zahl der eingegangenen Anträge im Jahr 2020 deutlich ansteigt. Als Erklärungsfaktoren kommen die Übernahme der Tätigkeit als Universalschlichtungsstelle ab dem 1.1.2020 in Betracht und die ab März 2020 einsetzende Corona-Pandemie.

Insgesamt lag die durchschnittliche Anzahl eingeleiteter Verfahren seit der Aufnahme der Tätigkeit der Stelle am 1.4.2016 bis zum 30.11.2020 pro Monat damit bei 181 Verfahren. Der Monatsdurchschnitt im Zeitraum 1.1.2020 bis 30.11.2020 lag demgegenüber bei 277 Verfahren.

##### **b) Einreichungswege**

Anträge können bei der Schlichtungsstelle in Textform eingereicht werden.<sup>185</sup> Das umfasst vor allem die Einreichung durch Ausfüllen des Formulars auf der Webseite der Schlichtungsstelle sowie die Übersendung eines Briefs, einer E-Mail oder eines Faxes. Die Eröffnung dieser Formen der Antragstellung bezweckt die Vermeidung von Zugangshürden.

Aus der Sicht der Schlichtungsstelle sind die unterschiedlichen Eingangswege mit unterschiedlich hohen Kosten verbunden. Grundsätzlich ist die Stellung eines Antrags über das Webseiten-Formular die kostengünstigste Eingangsform.<sup>186</sup> Während bei einer E-Mail, einem Brief und einem Fax die Daten in das Datensystem der Schlichtungsstelle übertragen werden müssen, bietet der Eingang über das Webseiten-Formular die technische Möglichkeit der automatischen Datenübertragung. Diese verlangt den geringsten Aufwand.

Wie Schaubild 10 für den Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 für alle in diesen drei Jahren eingegangenen 7.495 Anträge zeigt, wenden sich die Verbraucher in der Praxis der Verfahrenseinleitung vorrangig, nämlich in 64 % und damit in fast zwei Dritteln der Fälle, über das Webseiten-Formular an die Schlichtungsstelle. Danach folgen die E-Mail mit 20 % und der Brief mit 13 %. Andere Einreichungsformen wie etwa Fax (1 %) spielen in der Einreichungspraxis kaum eine Rolle.

---

<sup>181</sup> Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>182</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

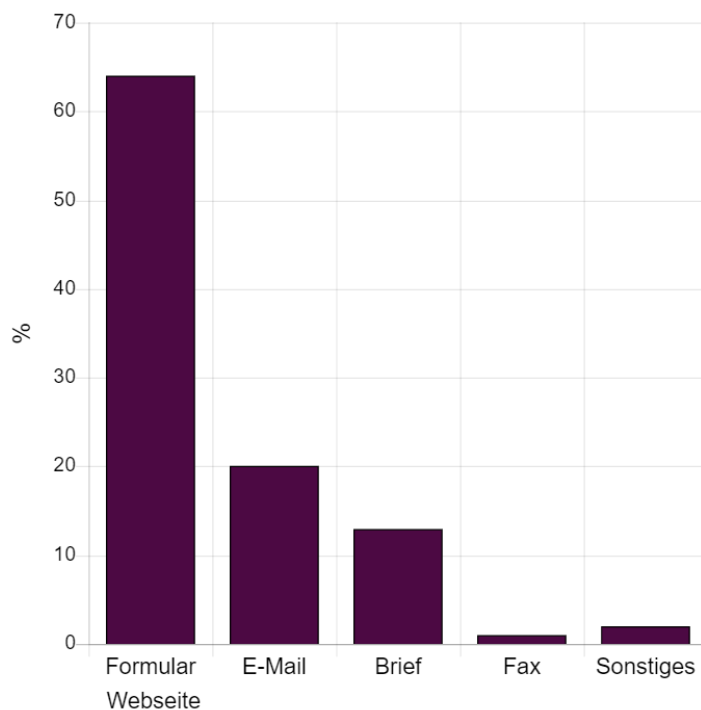
<sup>183</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 2.

<sup>184</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

<sup>185</sup> Dazu ausführlicher oben S. 16 f.

<sup>186</sup> Zur Dateneingabe in Webseiten-Formulare als effiziente Best Practice OECD, Access to Justice for Business and Inclusive Growth in Latvia, Paris 2018, S. 68.

Schaubild 10

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 7.495 Anträge: Eingangsweg**

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 wurden über die europäische OS-Plattform 187 Anträge bei der Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht. Davon betraf die Mehrzahl, nämlich 124 Anträge (rund 66 %), Konflikte, bei denen sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmer in Deutschland ansässig waren. Nur 63 Anträge (rund 34 %) betrafen grenzüberschreitende Konflikte. Im weiteren Verfahrensforgang ergaben sich daraus nur 9 (rund 5 %) Teilnahmeerklärungen der Unternehmer und damit nur 9 durchgeführte Schlichtungsverfahren (6 rein nationale und 3 internationale).

Hier fallen zwei Aspekte auf. Erstens wird die europäische OS-Plattform von Verbrauchern auch in rein nationalen Konflikten zur Verfahrenseinleitung genutzt. Zweitens lehnt – wie in den rein nationalen Verfahren<sup>187</sup> – ein großer Anteil der Unternehmer in Verfahren, die über die OS-Plattform eröffnet werden, eine Teilnahme am Verfahren ab.

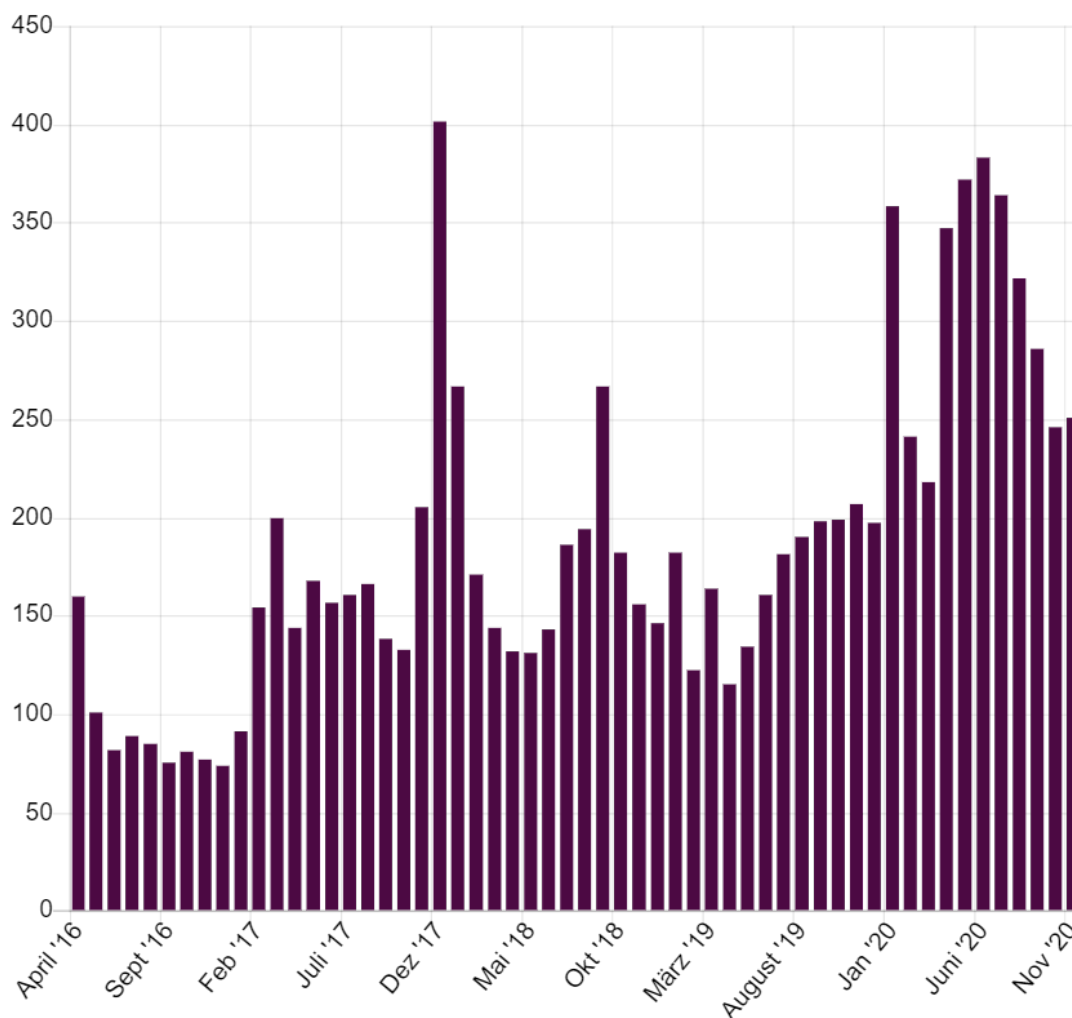
**c) Schwanken der Antragstellungen im Jahresverlauf**

Betrachtet man die Erhebung von Anträgen im Jahresverlauf in Schaubild 11, fällt es nicht leicht, eindeutige Muster zu erkennen. Eine erste Antragspitze fällt im Dezember 2017 auf. Mögliche Erklärungen, nämlich das Weihnachtsgeschäft und die Antragsstellung vor dem Jahresende zur Verjährungshemmung, werden in den folgenden Jahren jedoch nicht eindeutig bestätigt. Während in den Jahren 2018 und 2019 im Frühjahr die Anträge zurückgehen, ist dies im Jahr 2020 nicht der Fall.

Deutlich sichtbar ist allerdings das Ansteigen der Anträge im Jahr 2020. Insbesondere ab April 2020 ist eine deutlich höhere Antragstellung zu erkennen. Anschaulich wird dies auch in einem Vergleich der durchschnittlichen Antragsstellungen. Im Zeitraum vom 1.4.2016 bis zum 31.12.2019 gingen pro Monat 158 Anträge ein, im Zeitraum vom 1.1.2020 bis zum 30.11.2020 waren es 277 und damit deutlich mehr. Ob dies auf die VSBG-Reform und Aufnahme der Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle ab dem 1.1.2020, die Auswirkungen der Corona-Pandemie oder andere Ursachen zurückgeht, ist schwer zu sagen.

<sup>187</sup> Dazu ausführlich unten S. 78 ff.

Schaubild 11

**1.4.2016 bis 30.11.2020, alle Anträge: Antragseingang im Jahresverlauf****d) Weitere Steigerung der Antragszahlen?**

Die Regierungsbegründung zum VSBG-Reformgesetz stellt fest, dass die Auffangschlichtung zwar „mit steigender Tendenz“ wahrgenommen wird, sich insgesamt aber „noch auf einem niedrigen Niveau“ befindet.<sup>188</sup> Die Regierungsbegründung datiert auf den 20.5.2019. Wie oben gezeigt, ist die Zahl der monatlich eingegangenen Anträge seit diesem Zeitpunkt deutlich angestiegen. Da sich im Jahr 2020 die Aufnahme der Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes und die Corona-Pandemie zeitlich zu weiten Teilen überlagern, ist es schwer vorauszusagen, ob dieser Trend anhalten wird. Zweifel ergeben sich insbesondere aus dem relativen Sinken der Eingangszahlen seit Juli 2020.

Da der hier vorliegende Forschungsbericht auftragsgemäß auf die Untersuchung der Funktionsweise der Schlichtung am Zentrum für Schlichtung in Kehl e. V. beschränkt ist, lässt sich auf der Grundlage der hier erhobenen Daten auch keine umfassende Aussage darüber treffen, warum nicht noch mehr Verbraucher einen Schlichtungsantrag bei der Universalschlichtungsstelle einreichen. Dazu wäre insbesondere eine Befragung von

<sup>188</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 18.

Verbrauchern erforderlich, die zwar einen Konflikt mit einem Unternehmer haben, aber keinerlei Schlichtungsantrag stellen. Auf der Basis der hier vorliegenden Untersuchung lassen sich gleichwohl die folgenden Aspekte betreffend die Antragsbereitschaft der Verbraucher festhalten.

Wie bereits im Detail festgehalten, ist die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle vielfach begrenzt.<sup>189</sup> Anders als der Name Universalschlichtungsstelle signalisiert, handelt es sich um eine Auffangschlichtungsstelle, an die sich Verbraucher nur dann wenden können, wenn es für diese Streitigkeit noch keine branchenspezifische private oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle gibt.<sup>190</sup> Beim Übergang der Tätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle wurde diese Subsidiarität durch §§ 30 Absatz 1 Satz 2, Absatz 2 Nummer 1 VSBG erweitert.

Die institutionalisierte Auffangschlichtung ist zudem jung. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle begann ihre Tätigkeit vor etwas mehr als vier Jahren am 1.4.2016. Der monatliche Durchschnitt eingereicherter Anträge lag im Jahr 2016 bei 92, im Jahr 2017 bei 177, im Jahr 2018 erneut bei 177, im Jahr 2019 bei 170 und im Zeitraum 1.1.2020 bis 30.11.2020 bei 277. Die niedrige und in der Tendenz steigende Antragszahl könnte Ausdruck davon sein, dass die Universalschlichtungsstelle noch nicht bei allen Verbrauchern bekannt ist.

Ein Hinweis, darauf, dass das Wissen über die Verbraucher- und insbesondere Auffangschlichtung noch nicht weit verbreitet ist, ergibt sich aus dem Weg der Verbraucher zur Schlichtungsstelle.<sup>191</sup> 46 % aller Antragsteller im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 finden durch eigene Internetrecherche zu der Schlichtungsstelle. Die Funktion der Informationspflichten in §§ 36, 37 VSBG kommt nur in 31 % aller Anträge zum Ausdruck, die auf Informationen des Unternehmers zurückgehen.

Bedenkenswert ist auch der Umstand, dass der typische Nutzer der Schlichtungsstelle älter als 46 Jahre, männlich und angestellt ist sowie über einen Studienabschluss oder das Abitur verfügt.<sup>192</sup> Anscheinend spricht die Auffangschlichtung gegenwärtig nicht alle Bevölkerungsgruppen in gleichem Maße an. Unter dem Aspekt des faktisch gleichberechtigten Zugangs zum Recht (access to justice) ist dies bedenklich.

Wie in vielen anderen Ländern weist auch die Verbraucherschlichtung in Deutschland eine gewisse Zersplitterung auf. Die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz (Stand 11. November 2020) weist 28 Einträge auf. Der hier vorgelegte Bericht zeigt an mehreren Stellen, dass die Universalschlichtungsstelle selbst nicht selten einen hohen Arbeitsaufwand hat, die eigene Zuständigkeit in Abgrenzung zu möglicherweise vorrangigen Stellen zu bestimmen.<sup>193</sup> In der Literatur wurde zurecht darauf hingewiesen, dass begrüßenswerte Informationsansätze zugunsten der Verbraucher wie die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen strukturelle Informationsdefizite aufweisen.<sup>194</sup> Die Zersplitterung und komplexe Zuständigkeitsstruktur verhindert klare Botschaften wie etwa „Verbraucherschlichtung in jedem Fall bei der Universalschlichtungsstelle“. Falls eine andere Schlichtungsstelle zuständig ist, informiert die Universalschlichtungsstelle den Verbraucher allerdings über die zuständige Stelle (Lotsenfunktion).<sup>195</sup>

Schließlich ist zu befürchten, dass die Erfahrung mit der Auffangschlichtung selbst zu einer abnehmenden Teilnahmebereitschaft führt. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 beteiligte sich der Unternehmer in 55 % aller Anträge nicht an dem Verfahren und kam auch außerhalb des Verfahrens nicht zu einer gütlichen Einigung mit dem Verbraucher.<sup>196</sup> Seit Aufnahme der Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle am 1.1.2020 bis zum 31.7.2020 ist diese Quote etwas gesunken, liegt aber immer noch bei 48 %. Es ist zu befürchten, dass die betroffenen Verbraucher vor dem Hintergrund dieser Erfahrung bei dem nächsten an sich geeigneten Konflikt nicht nochmals eine Auffangschlichtung versuchen und auch in ihrem Umfeld eher davon abraten werden. Im genannten Zeitraum hatten 86 % der Verbraucher, die sich an die Schlichtungsstelle wandten, zum ersten Mal Kontakt mit dieser oder einer anderen Schlichtungsstelle. Der große Teil der Antragsteller versucht die Schlichtung also nicht wiederholt. Die Frustrationserfahrungen bei Nichtbeteiligung der Unternehmer bergen die ernstzunehmende Gefahr, dass die Auffangschlichtung im weiteren Fortgang als Institution Schaden nimmt.

---

<sup>189</sup> Siehe dazu S. 15 ff.

<sup>190</sup> Begründung des Regierungsentwurfs eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, Bundestagsdrucksache 19/10348 vom 20.5.2019, S. 18.

<sup>191</sup> Dazu ausführlicher S. 69.

<sup>192</sup> Zum Nutzerprofil ausführlich auf S. 50 ff.

<sup>193</sup> Siehe etwa S. 17 und S. 132.

<sup>194</sup> Hirsch VuR 2020, 219, 220 ff. weist auf die fehlende Differenzierung in der Listendarstellung hin.

<sup>195</sup> § 30 Absatz 4 VSBG.

<sup>196</sup> Dazu näher S. 78 ff.

### e) Vertretung bei der Antragstellung

Sowohl der Unternehmer als auch der Verbraucher können sich im Verfahren vor der Schlichtungsstelle vertreten lassen. Das schließt die Vertretung bei der Antragstellung mit ein. Zulässig ist nach der Verfahrensordnung nur eine Vertretung durch einen Rechtsanwalt oder durch eine Person, die zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist.<sup>197</sup> Diese Vorschrift entspricht den Vorgaben in § 13 Absatz 1 VSBG.<sup>198</sup>

Die Verbraucherschlichtungsstelle erfasste seit dem Jahr 2017 bis zum 29.2.2020 Informationen über die Vertretung in Fällen, in denen wegen Erfolglosigkeit des Einigungsversuchs eine Bescheinigung gemäß § 15a EG-ZPO ausgestellt wird. Die Zählung wurde ab dem 1.3.2020 aufgrund der Einschränkungen durch die Coronapandemie eingestellt. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 29.2.2020 wurden in 3.403 Verfahren, in denen solche Bescheinigungen ausgestellt wurden, 538 Verbraucher als Antragsteller und 138 Unternehmer als Antragsgegner vertreten. In 9 dieser Verfahren lag eine Stellvertretung auf beiden Seiten vor. Bei den Verbrauchern zählen dazu auch Fälle der Vertretung durch Familienangehörige. Die Vertretungsquote lag bei den Verbrauchern damit bei 15 % und bei den Unternehmern bei 4 %. Die hohe Vertretungsquote auf Seiten der Verbraucher erklärt vor allem ein Vorgang, in dem ein Rechtsanwalt als Verbrauchervertreter 342 ähnliche Anträge, häufig gesammelt, im Bereich des grauen Kapitalmarkts eingereicht hat. Sieht man von diesen 342 Fällen ab, ergibt sich eine Vertretungsquote auf Verbraucherseite von 6 %.

### f) Unzulässige Anträge

Nach Eingang des Antrags prüft die Stelle das Vorliegen von Ablehnungsgründen.<sup>199</sup> Dazu gehört insbesondere die Prüfung der Zuständigkeit der Stelle. Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 erfolgte in 170 Fällen eine Ablehnung mangels Zuständigkeit.<sup>200</sup> Das betraf 21 % aller Fälle.<sup>201</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 war die Stelle in 145 Fällen nicht zuständig, woraus sich eine Ablehnungsquote von 8 % ergibt.<sup>202</sup> Im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 wurden 279 Anträge wegen Unzuständigkeit abgelehnt; das waren 14 % aller Anträge.<sup>203</sup> Im Zeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 war die Schlichtungsstelle in 265 Fällen nicht zuständig, was erneut einer Quote von 14 % entspricht.<sup>204</sup> Im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020, also während der Zeit der Universalschlichtung, war die Schlichtungsstelle in 341 Fällen nicht zuständig, was einem leichten Anstieg der Ablehnungsquote auf 18 % entspricht.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich der Anteil der Anträge, die wegen Unzuständigkeit scheitern, in einem Korridor zwischen 10 % und 20 % bewegt. Da der Anteil in jüngerer Zeit nicht abnimmt, sondern seit Einrichtung der Universalschlichtungsstelle sogar etwas zunimmt, scheint auf Seiten der Verbraucher kein Lerneffekt einzutreten.

Darüber hinaus prüft die Stelle das Vorliegen weiterer Ablehnungsgründe. Dazu zählen die mangelnde Geltendmachung des Anspruchs gegenüber dem Antragsgegner,<sup>205</sup> die offensichtlich fehlende Erfolgsaussicht oder Mutwilligkeit,<sup>206</sup> ein früheres Verfahren oder Anhängigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle<sup>207</sup>,

---

<sup>197</sup> § 4.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>198</sup> Siehe auch Bundestagsdrucksache 18/5089, S. 59.

<sup>199</sup> Dazu ausführlich oben S. 18 f.

<sup>200</sup> Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

<sup>201</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 8.

<sup>202</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7.

<sup>203</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 6 f.

<sup>204</sup> Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 8.

<sup>205</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 6 VSBG; zudem § 2.1.b Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle; der Ablehnungsgrund greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt (§ 2.3 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle).

<sup>206</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 7 VSBG; zudem § 2.1.c Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>207</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 5 Absatz 1 Nummer 1 Universalschlichtungsstellenverordnung; zudem § 2.1.d und e Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.



das Vorliegen einer gerichtlichen Sachentscheidung oder Anhängigkeit (außer das Verfahren ruht),<sup>208</sup> die Unterschreitung des Streitwerts von 10,00 Euro und das Überschreiten von 50.000,00 Euro.<sup>209</sup> Für die Universalschlichtungsstelle kommt zudem der Ablehnungsgrund hinzu, dass eine für den Anspruch bzw. das Rechtsverhältnis relevante Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist.<sup>210</sup> Die Universalschlichtungsstelle kann ein Verfahren auch dann ablehnen, wenn die Behandlung den effektiven Betrieb der Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde.<sup>211</sup>

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 wurden aus diesen zusätzlichen Gründen 13 Anträge abgelehnt (2 %).<sup>212</sup> Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 waren es 132 (8 %),<sup>213</sup> im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 waren es 117 (6 %)<sup>214</sup>, im Zeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 waren es 107 (6 %)<sup>215</sup> und im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 waren es 18 (1 %).

Betrachtet man die Ablehnung wegen Unzuständigkeit und weiterer Ablehnungsgründe in der Gesamtschau,<sup>216</sup> ergibt sich für den Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 eine Zahl von 183 unzulässigen Anträgen (22 %). Für den Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 ergibt sich eine Gesamtzahl von 277 unzulässigen Anträgen (16 %). Im Zeitraum 1.1.2018 bis 31.12.2018 lag die Zahl bei 396 Anträgen (20 %). Im Zeitraum 1.1.2019 bis 31.12.2019 lag die Zahl unzulässiger Anträge bei 372 Anträgen (20 %) und im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 lag die Zahl unzulässiger Anträge schließlich bei 359 Anträgen (18 %).

Abschließend ist festzustellen, dass der Anteil unzulässiger Anträge bemerkenswert hoch ist. Jedes Jahr scheidet etwa ein Fünftel aller Verbraucher an der Unzulässigkeit ihres Antrags. Lerneffekte scheinen weder in Bezug auf die Zulässigkeitschürden noch in Bezug auf andere Unzulässigkeitsgründe einzutreten.

#### **g) Entscheidung des Unternehmers für oder gegen die Teilnahme**

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 wurden insgesamt 7.495 Verfahren durch Verbraucher beantragt. In 55 % (4.105) aller Fälle beteiligte sich der Unternehmer nicht an dem Verfahren und einigte sich auch nicht außerhalb des Verfahrens mit dem Verbraucher. In weiteren 11 % (821) lehnte der Unternehmer die Teilnahme ab, einigte sich aber außerhalb des Verfahrens mit dem Verbraucher.

Demgegenüber nahm der Unternehmer in 0,4 % der Fälle an dem Verfahren teil und einigte sich mit dem Verbraucher innerhalb des Verfahrens. In weiteren 0,3 % der Fälle nahm der Unternehmer teil und es erging ein Schlichtungsspruch. In 4 % der Fälle nahm der Unternehmer teil und die Beteiligten einigten sich ohne Intervention der Schlichtungsstelle. Insgesamt kommt es also nur in 5 % aller Anträge zu einer Beteiligung des Unternehmers.

Alle übrigen Fälle sind für die Entscheidung des Unternehmers für oder gegen die Verfahrensteilnahme irrelevant. Sie betreffen insbesondere unzulässige Anträge und Verfahren, die der Verbraucher nicht weiter betreibt.

In der Gesamtschau zeigt sich betreffend die Verfahrensteilnahme also eine starke Zurückhaltung der Unternehmer.

Hat sich die Entscheidung der Unternehmer für oder gegen eine Teilnahme durch den Übergang von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes geändert? Die folgende Tabelle 11 zeigt die relevanten Kategorien im Vergleich.

---

<sup>208</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 5 Absatz 1 Nummer 2 und 3 Universalschlichtungsstellenverordnung; zudem § 2.1.f Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>209</sup> Für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle § 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG; für die Universalschlichtungsstelle § 30 Absatz 2 Nummer 4 VSBG; zudem § 2.1.g Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

<sup>210</sup> § 30 Absatz 2 Nummer 5 VSBG.

<sup>211</sup> § 5 Absatz 2 Universalschlichtungsstellenverordnung. Dort werden als Beispiele genannt, dass Sachverhalts- oder Rechtsfragen unangemessenen Aufwand verursachen oder eine grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

<sup>212</sup> Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 8 und eigene Berechnung.

<sup>213</sup> Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7 und eigene Berechnung.

<sup>214</sup> Tätigkeitsbericht 2018 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7 f. und eigene Berechnung.

<sup>215</sup> Tätigkeitsbericht 2019 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8 und eigene Berechnung.

<sup>216</sup> Bezugspunkt ist jeweils die Zahl der im relevanten Jahr abschließend bearbeiteten Verfahren.

<b>Tabelle 11: Teilnahmeentscheidung der Unternehmer</b>		
	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, 1.8.2017 bis 31.12.2019	Universalschlichtungsstelle, 1.1.2020 bis 31.7.2020
Unternehmer beteiligt sich nicht am Verfahren	61 %	48 %
Einigung ohne Teilnahme am Verfahren	11 %	14 %
Einigung mit Teilnahme am Verfahren	0,3 %	0,8 %
Teilnahme und Schlichtungsvorschlag	0,4 %	0,2 %
Teilnahme und Einigung ohne Intervention (vor Bekanntgabe)	3 %	7 %

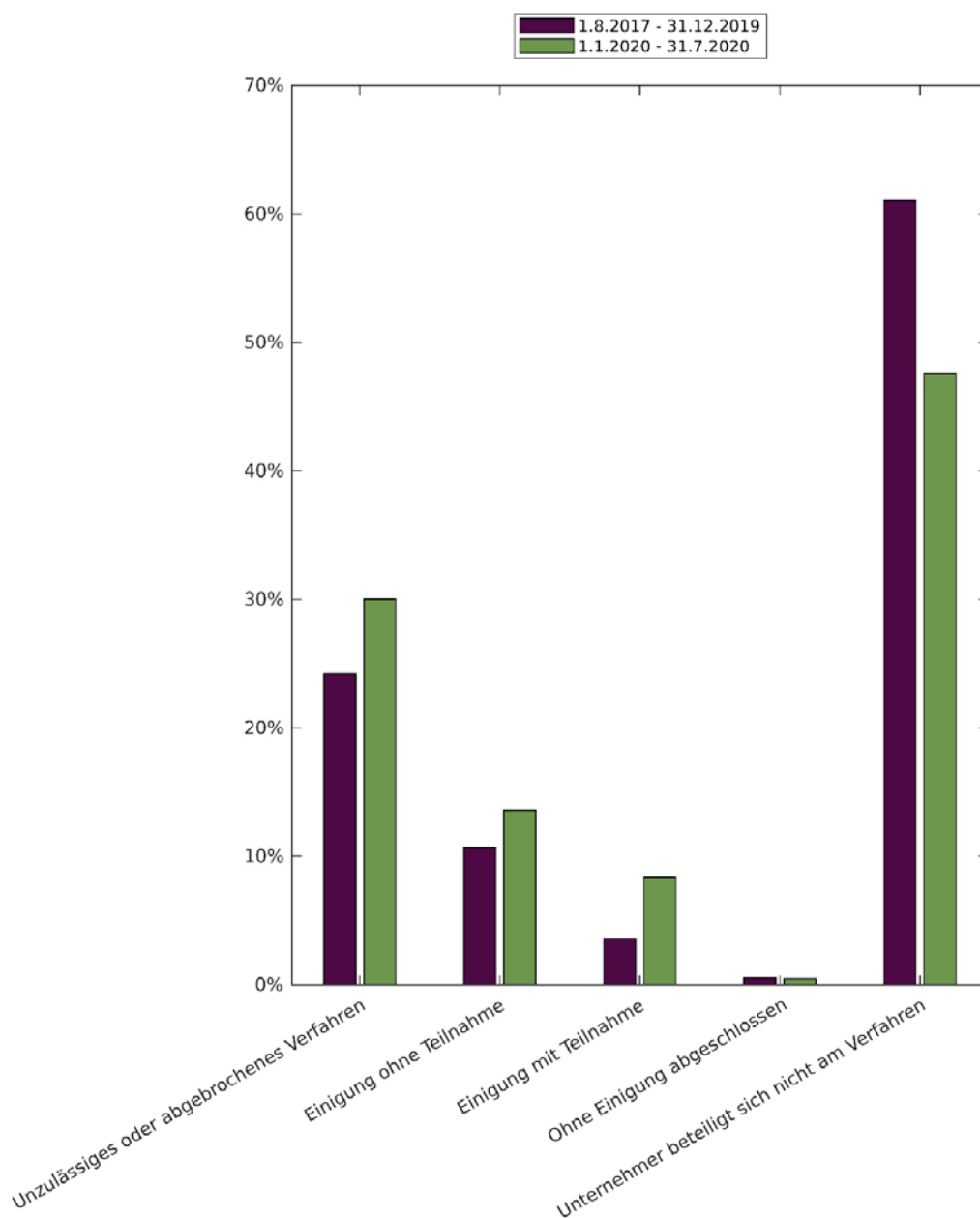
Es wird deutlich, dass der Übergang zur Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle zu einer höheren Teilnahmebereitschaft der Unternehmer führt. Statt 61 % zu Zeiten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, nehmen bei der Universalschlichtungsstelle nur noch 48 % aller Unternehmer nicht an dem Verfahren teil. Das ist aber immer noch fast die Hälfte aller Unternehmer.

Eine Verbesserung zeigt sich auch bei der Einigungsbereitschaft der Unternehmer, und zwar sowohl außerhalb wie innerhalb des Verfahrens. Außerhalb des Verfahrens steigt die Einigungsquote von 11 % auf 14 %. Im Verfahren fällt insbesondere auf, dass sich nun 7 % statt vorher 3 % vor einer Intervention einigen. Die Fälle der Einigung nach Durchlaufen eines kompletten Verfahrens und der Teilnahme mit Schlichtungsvorschlag verharren allerdings bei unter 1 %. Bei der Universalschlichtungsstelle kommt es nun also in 8 % aller Fälle zu einer aktiven Unternehmerbeteiligung.

Das folgende Schaubild 12 zeigt die verschiedenen Verfahrensverläufe, der Übersichtlichkeit halber in Gruppen zusammengefasst, im Vergleich zwischen Allgemeiner Verbraucherschlichtungsstelle und Universalschlichtungsstelle.

Schaubild 12

### Vergleich der Verfahrensverläufe in der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes



Unternehmer, die an dem Schlichtungsverfahren teilgenommen haben, begründeten dies wie folgt:<sup>217</sup>

„Wir haben den Kunden in unserem Anschreiben zum Widerspruch auf die Möglichkeit der Schlichtungsstelle hingewiesen und der Kunde wollte diese Möglichkeit auch nutzen.“

„Die Kundin hat ein Verfahren auf der Plattform eröffnet. Da es mich interessiert hat, wie der Ablauf dort ist, habe ich dem Verfahren zugestimmt.“

<sup>217</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Wir wollten herausfinden, ob unser Vorgehen im Außenbild verständlich und nachvollziehbar ist. Zudem können wir bei unseren Kunden aus Gründen der Gleichbehandlung ohne Grund keinen Nachlass geben. Es war aber klar, dass unsere internen Prozesse und die mangelnde Aufklärung unseres Kunden über seine Rechte und Optionen nicht optimal gelaufen sind.“

„Da die Kundin von unserer Seite nicht darauf reagiert hat, eine eidesstattliche Versicherung abzugeben, so dass wir ihr die Ware erneut zusenden können, haben wir am Verfahren teilgenommen, um den Warenkauf der Kundin gegenüber zufriedenstellend abzuschließen.“

„Wir haben teilgenommen, weil wir als [Unternehmensname] uns dazu entschlossen haben, grundsätzlich an Schlichtungsverfahren teilzunehmen.“

„Weil ich an der Lösung des Problems interessiert war.“

„Weil keine Rechtsschutzversicherung zum derzeitigen Zeitpunkt bestand.“

„Weil wir uns nicht verstecken, sondern gerne sogar behilflich dabei sind, dass die Kunden zu ihrem Recht kommen.“

„Wir nutzen die neue Möglichkeit, um etwaige gerichtliche Konflikte schon vorab zu lösen. Zudem wollen wir Kundenfreundlichkeit zeigen und gerne eine externe Stelle beurteilen lassen, ob wir korrekt gehandelt haben und wie ein Konflikt ggf. zur Zufriedenheit beider Parteien beendet werden kann.“

„Wir haben teilgenommen. Wir sind immer daran interessiert uns mit unseren Kunden positiv zu einigen. Rechtstreitigkeiten führen nur zu Frust auf beiden Seiten. Im Vorwege einer Ablehnung einer Leistung durch uns, prüfen wir grundsätzlich die rechtlichen Möglichkeiten. Wenn diese gegen uns sprechen, dann führen wir unsere Leistungen sofern möglich durch. Nur wenn uns kein ‚Verschulden‘ trifft, lehnen wir ab.“

„Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist Teil unserer Allgemeinen Entwässerungsbedingungen.“

Demgegenüber nannten die Unternehmer folgende Gründe für ihre Entscheidung, an dem Schlichtungsverfahren nicht teilzunehmen:<sup>218</sup>

„Wir haben an diesem Verfahren nicht teilgenommen, da nicht davon auszugehen ist, dass die vorgenannte Mängelrüge in diesem korrigiert werden kann!“

„Wir haben nicht teilgenommen, da der Auftrag bereits erfolgt ist und die Kundin das Leihgestell erhält; dies läuft zwischen Hersteller und Kundin direkt.“

„Weil wir bereits einen Sonderpreis für unseren Aufwand gemacht haben.“

„Es gab kein Schlichtungsverfahren. Der angebliche Schlichter war juristisch völlig ungebildet und hat sich als Anwalt des Kunden aufgespielt.“

„Zu teuer.“

„Nicht teilgenommen: Für Firmen bedeutet das Kosten. Wir haben uns dann separat mit dem Kunden geeinigt. Da wir nicht teilnehmen, wollten wir den Prozess abstellen, weil sonst ja eine Entscheidung ohne unsere Firma getroffen werden und negativ gegen uns ausfallen könnte. Ist auch sehr aufwändig.“

„Keine Teilnahme, insbesondere wegen der einseitigen Kostenbelastung der Unternehmer. Streitfälle sind für ein Schlichtungsverfahren in aller Regel nicht geeignet, da häufig ein technisch komplexer Sachverhalt zugrunde liegt.“

„Nicht teilgenommen, da uns der Zeitaufwand bei 44,00 Euro als nicht verhältnismäßig erschien.“

<sup>218</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Die Verbraucherin hat keinerlei Anspruch gemäß unserer Mitgliedschaftsbedingungen und zeigt sich uneinsichtig.“
„Nehmen generell nicht teil.“
„Mangelnde Verbindlichkeit, zusätzliche Kosten, zudem: unklare Zulässigkeit im konkreten Fall.“
„Weil wir uns hier eindeutig im Recht sehen, haben wir nicht teilgenommen. Der Streitwert liegt bei < 200,00.“
„Die Kosten des Schlichtungsverfahrens sind unabhängig von dessen Ausgang durch den Unternehmer zu tragen.“
„Wir haben mangels Erfolgsaussichten bzw. Unzulässigkeit des Antrags nicht teilgenommen.“
„Noch laufendes internes Ombudsverfahren.“
„Teilnahmegebühr der Streitschlichtung übersteigt den Wert der Ware.“
„Wir haben nicht daran teilgenommen, da unser Anwalt uns davon abgeraten hat und wir hier nicht die Man-Power haben. Sonst hätten wir es gerne darauf angelegt.“
„Als Hersteller bietet die Fa. die TV-Geräte ausschließlich im Geschäftsbereich B2B (nicht gegenüber Verbrauchern) an, bzw. nutzt den Internetauftritt lediglich als Präsentationsseite und nicht um Verträge zu schließen oder Bestellungen über die Webseite auszuführen. Da in der Rechtssache die Fa. kein direkter Vertragspartner des Endkunden ist, findet das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) keine Anwendung.“
„Wir nehmen grundsätzlich nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Das teilen wir allen Kunden im Vorfeld bereits mit.“
„Seit 2016 haben sich mehrere Instanzen unseres Unternehmens mehrfach mit der Angelegenheit beschäftigt. Eine Änderung der Sach- und Rechtslage konnte trotz mehrfacher Prüfung nicht herbeigeführt werden. Ein Schlichtungsverfahren würde daher zu keinem anderen Ergebnis führen und weitere Ressourcen (unnötigerweise) in Anspruch nehmen.“
„Es wurde sehr schnell deutlich, dass die Kundin uns nur schädigen wollte. Bereits unterbreitete Kulanzregeln wurden nicht akzeptiert und sogar nicht einmal verhandelt.“

## h) Einleitung von Schlichtungsverfahren durch Unternehmer

Nach der aktuellen Rechtslage können Unternehmer kein Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes gegen Verbraucher beantragen.<sup>219</sup> Die Frage, ob sie gerne die Möglichkeit hätten, Schlichtungsverfahren gegen Verbraucher einzuleiten, beantworten von 53 Unternehmern im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 51 % positiv und 49 % negativ.

## i) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Seit der Aufnahme der Tätigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am 1.4.2016 gingen bis zum 31.7.2020 9.394 Anträge von Verbrauchern ein. Im Dreijahreszeitraum vom 1.8.2017 bis zum 31.7.2020, dem dieser Forschungsbericht besondere Aufmerksamkeit widmet, wurden 7.495 Anträge gestellt. In der Schlichtungspraxis stellen die Verbraucher ihre Anträge in fast zwei Dritteln der Fälle (64 %) über das Formular auf der Webseite der Stelle. Per E-Mail leiten 20 % und per Brief 13 % der Verbraucher das Verfahren ein.

Von diesen Anträgen wurden 187 Anträge über die europäische Online-Streitbeilegungsplattform eingereicht. Obwohl diese europäische Plattform vor allem für grenzüberschreitende Konflikte geschaffen wurde, haben zwei Drittel der darüber bei der Verbraucherschlichtungsstelle eingehenden Anträge einen rein nationalen Charakter, d. h. sowohl Verbraucher als auch Unternehmer sind in Deutschland ansässig.

<sup>219</sup> § 30 Absatz 1 Satz 1 VSBG.

Es fällt auf, dass bei der Universalschlichtungsstelle im Zeitraum 1.1.2020 bis 30.11.2020 pro Monat deutlich mehr Anträge eingehen (277) als bei der vom 1.4.2016 bis 31.12.2019 bestehenden Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (158). Inwieweit dies auf die neue Einrichtung der Universalschlichtungsstelle samt den damit einhergehenden gesetzlichen Änderungen oder die Corona-Pandemie zurückgeht, lässt sich auf der Grundlage der bislang erhobenen Daten nicht sagen.

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 waren 22 % aller Anträge unzulässig (21 % wegen Unzuständigkeit der Stelle). Im Kalenderjahr 2017 waren 16 % aller Anträge unzulässig (8 % wegen Unzuständigkeit). Im Kalenderjahr 2018 scheiterten 20 % aller Anträge an der Zulässigkeit (14 % wegen Unzuständigkeit). Im Kalenderjahr 2019 lag die Unzulässigkeit erneut bei 20 % (14 % wegen Unzuständigkeit). Im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020, also seit Einrichtung der Universalschlichtungsstelle, lag die Unzulässigkeit bei 18 % (18 % wegen Unzuständigkeit). Jedes Jahr scheitert also etwa ein Fünftel aller Anträge an der Unzulässigkeit – eine bemerkenswert hohe Quote. Lerneffekte, die im Zeitverlauf zu einer Abnahme unzulässiger Anträge führen könnten, sind bisher nicht zu verzeichnen. Für die Beteiligten scheint es in einer erheblichen Zahl von Fällen nicht leicht zu sein, die richtige Schlichtungsstelle mit den notwendigen Antragsinhalten anzusprechen.

Die Schlichtungsstelle bildete in Reaktion darauf mit anderen Schlichtungsstellen ein informelles Netzwerk, in dem Nutzer auf den richtigen Weg verwiesen wurden. Durch die Reform des VSBG ist diese Lotsenfunktion für die Universalschlichtungsstelle des Bundes nunmehr auch gesetzlich verankert.

Auf Seiten der Unternehmer führt die Kombination aus Freiwilligkeit und Kostenpflichtigkeit zu einem auffällig hohen Anteil an Unternehmern, die eine Verfahrensteilnahme ablehnen. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 beteiligten sich 55 % der Unternehmer nicht an dem Verfahren. Soweit ersichtlich kam es dabei auch außerhalb des Verfahrens zu keiner Konfliktlösung. Weitere 11 % der Unternehmer lehnten eine Verfahrensbeteiligung ab, einigten sich aber außerhalb des Verfahrens mit dem Verbraucher. Letztlich beteiligen sich die Unternehmer nur bei 5 % aller Anträge aktiv am Verfahren. Bei den übrigen Verfahren handelt es sich insbesondere um unzulässige Anträge und Verfahren, die der Verbraucher nicht weiterbetreibt.

In anekdotischen Stellungnahmen begründen die Unternehmer ihre mangelnde Teilnahmebereitschaft häufig damit, dass die Kosten des Verfahrens im Vergleich zum Wert der Transaktion mit dem Verbraucher unwirtschaftlich hoch sind. In manchen Fällen weisen die Unternehmen auch darauf hin, dass der Konflikt bereits intensiv behandelt wurde und der Verbraucherantrag aus Sicht des Unternehmens unberechtigt ist.

Seit Aufnahme der Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle haben sich die Verhältnisse etwas gebessert. Im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 beteiligten sich 48 % der Unternehmer nicht an dem Verfahren. Außerhalb des Verfahrens einigten sich Verbraucher und Unternehmer in diesem Zeitraum in 14 % der Fälle. Die Quote aktiv am Verfahren teilnehmender Unternehmer stieg etwas, und zwar auf 8 %. Insgesamt gilt aber auch für die Universalschlichtungsstelle, dass die aktive Unternehmerbeteiligung selten ist, während die Nichtteilnahme der Unternehmer klar dominiert.

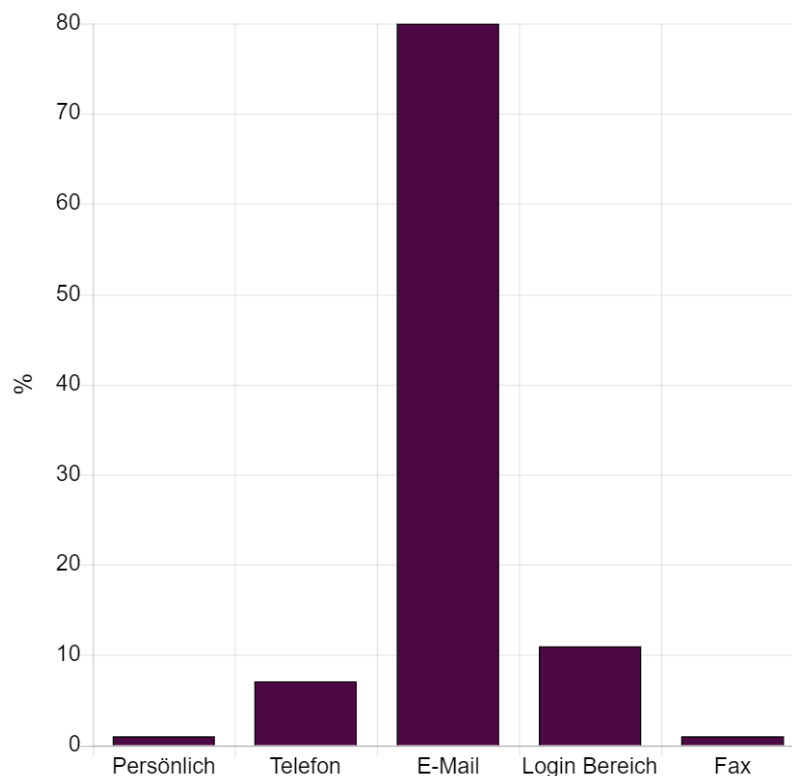
Der hohe Anteil von Fällen, in denen sich der Unternehmer nicht an dem Verfahren beteiligt und auch außerhalb des Verfahrens keine Konfliktlösung zustande kommt, birgt aus Verbrauchersicht ein hohes Frustrationsrisiko. Es besteht dadurch die ernstzunehmende Gefahr, dass die Auffangschlichtung im Verlauf der Zeit als Institution Schaden nimmt.

## **5. Verfahren**

### **a) Kommunikationswege**

Die Verbraucher kommunizieren hauptsächlich per E-Mail mit der Schlichtungsstelle (80 %) (Schaubild 13). Über den Login-Bereich kommunizieren 11 % mit der Stelle, 7 % nutzen das Telefon, 1 % kommunizieren persönlich und 1 % wendet sich per Fax an die Stelle.

Schaubild 13

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 823 Antworten: Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert?**

Die Verbraucher berichten weiterhin für denselben Zeitraum, dass sie mit der Art der Kommunikation zufrieden waren (93 %, davon 67 % sehr zufrieden und 26 % eher zufrieden). Nur 4 % waren nicht zufrieden (davon 2 % überhaupt nicht zufrieden und 2 % eher nicht zufrieden) und 3 % waren sich nicht sicher.

Die 59 antwortenden Unternehmer haben – ähnlich wie die Verbraucher – hauptsächlich per E-Mail mit der Schlichtungsstelle kommuniziert (73 %). Telefon (19 %), Login-Bereich (4 %) und persönliche Kommunikation (3 %) wurden in geringerem Umfang genutzt.

Wie die Verbraucher sind auch die Unternehmer mit der Art der Kommunikation zufrieden (80 %, davon 48 % sehr zufrieden und 32 % eher zufrieden).<sup>220</sup> 10 % sind nicht zufrieden (davon jeweils 5 % überhaupt nicht zufrieden und eher zufrieden) und weitere 10 % waren sich nicht sicher.

**b) Datenschutz**

Seit Ende Mai 2018 gilt die Datenschutz-Grundverordnung. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ergeben sich daraus umfangreichere Anforderungen, insbesondere was Dokumentationspflichten und Organisation angeht.

Die Schlichtungsstelle hat ihren externen Datenschutzbeauftragten um eine Anpassung aller Prozesse an das neue System gebeten. Das führte zu einer systematischen Durchleuchtung aller Prozesse. Der Datenschutzbeauftragte überprüfte die relevanten Aspekte nicht nur mit dem Team der Schlichtungsstelle, sondern auch mit dem Berliner Anbieter (ThePeopleWhoDo) des von der Stelle genutzten Online-Tools, mit dessen Hilfe die meisten Anträge gestellt werden. Weiterhin wurde die hauseigene IT-Infrastruktur zusammen mit dem internen IT-Administrator (freier Mitarbeiter) geprüft. Als wichtigste Änderungen ergaben sich daraus eine vollständige Neuanlage der Verfahrensverzeichnisse samt der technisch-organisatorischen Dokumentation sowie eine Anpassung der Datenschutzerklärung.

<sup>220</sup> Insgesamt 59 Antworten von Unternehmern.

Darüber hinaus wurden die Büroräume auf Datensicherheit geprüft, insbesondere dahingehend, dass verschließbare Räume, Schränke und Schredder sowie effektive Schlüsselkonzepte vorhanden sind. Am 7.6.2018 erhielt das gesamte Team der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle eine Fortbildung zur neuen Rechtslage durch den externen Datenschutzbeauftragten. In den folgenden Jahren erfolgten Weiterbildungen.

### c) **Zusammenspiel der Schlichtungsstelle mit anderen anerkannten Schlichtungsstellen**

Eine größere Zahl der Verbraucher kontaktiert die Schlichtungsstellen zum falschen Zeitpunkt (zu früh), hat allgemeine Verständnisfragen zum Verfahren bzw. Informationsbedarf oder wendet sich an die falsche Stelle. Der Zugang zur Schlichtung wird durch die Vielzahl von Schlichtungsstellen in Deutschland für die Nutzer nicht immer leichtgemacht. Schlichtungsstellen und Wegweiserinstitutionen arbeiten zusammen und bilden ein Netzwerk, in dem sie sich untereinander unterstützen und die Nutzer auf den richtigen Weg verweisen. Für die Universalschlichtungsstelle ist diese Lotsenfunktion nun in § 30 Absatz 4 VSBG klar verankert.

Hier seien einige Beispiele der Kooperation der Schlichtungsstelle mit anderen Schlichtungsstellen und Wegweiserinstitutionen genannt. Im Folgenden handelt es sich um Zitate aus Interviews mit Mitarbeiter\*innen der Schlichtungsstelle, dem ECC-Net Österreich, der Schlichtungsstelle bei der BaFin und der söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr.

#### **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bzw. Universalschlichtungsstelle des Bundes**<sup>221</sup>

„Von Anfang an, begünstigt durch unsere Auffangfunktion – bereits in der Form als reine Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, nun noch mehr in der Ausprägung als Universalschlichtungsstelle des Bundes – sowie die in Einzelfällen komplizierten vorrangigen Zuständigkeiten anderer Verbraucherschlichtungsstellen, stehen wir in regelmäßigem Austausch mit den anderen Verbraucherschlichtungsstellen, um Abgrenzungsfragen bilateral eindeutig für die Zukunft zu klären. Im Detail können die vermeintlich einfach zu bestimmenden Zuständigkeiten sehr kompliziert sein, wie auch die Gesetzgebungsunterlagen zum VSBG hervorgehoben haben.

Wir haben von Anfang an gezeigt, dass wir als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nicht Zuständigkeiten an uns reißen wollen, sondern vielmehr unsere Auffangfunktion ernst nehmen und wenn immer möglich branchenspezifischen Stellen den Vorrang geben. Daran hat sich nichts geändert, wobei der Auffangcharakter der Universalschlichtungsstelle des Bundes noch stärker im Gesetz betont wird und auch eine offizielle Lotsenaufgabe vorgesehen ist.

In diesem Sinne veröffentlichten wir direkt zu Beginn einen Wegweiserbereich mit erläuternden Texten zu allen Stellen auf unserer Webseite und verlinkten auf diesen direkt von der Startseite. Dieser stellt sicher, dass auch Laien leicht den Zugang zu diesen Stellen – in den zum Glück überwiegenden leicht abgrenzbaren Zuständigkeitsfragen – finden. Das erklärt, warum wir für mein Empfinden nur wenig weiterlotsen müssen, obwohl der Begriff *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* und nun *Universalschlichtungsstelle* gerade den Schluss nahelegen könnte, dass wir immer zuständig seien. Im Jahr 2019 waren wir in knapp 14 % der Fälle unzuständig und mussten in etwas über 4 % weiterlotsen, 2020 liegen wir bisher bei knapp 16 %, beziehungsweise gut 4 %.

All dies hat nach meinem Erachten viel Vertrauen bei den anderen Schlichtungsstellen geschaffen. Diese konnten und können so zum einen bei der Fallarbeit feststellen, dass wir uns dem Thema stets mit einem hohen Qualitätsanspruch widmen. Zum anderen konnten sie aber auch in der Praxis sehen, dass wir zu keiner Zeit für eine andere Verbraucherschlichtungsstelle eine aggressive Konkurrenz dargestellt haben. Bei jeder Form der Öffentlichkeitsarbeit, sei es in Pressemitteilungen wie auch bei losgelösten Interviews, weisen wir auf unsere Stellung in diesem Gesamtgefüge und auf für bestimmte Bereiche vorrangige Stellen hin. Dies gilt freilich nach wie vor als Universalschlichtungsstelle.

Umgekehrt integrierten uns auch die spezialisierten Verbraucherschlichtungsstellen von Anfang an in deren Netzwerke. So waren wir immer zu großen Schlichtertreffen eingeladen (Treffen der deutschen Schlichtungsstellen allgemein, Treffen bei der BaFin, im Rahmen des FIN-NET, TRAVEL-NET etc.) und konnten dort auch über unsere Arbeit berichten. Mit einigen Stellen tauschen wir uns regelmäßig oder anlassbezogen bilateral aus, etwa von Beginn an mit der söp zu Auslegungsfragen des VSBG oder zu Best Practices. Der Kreis hat sich im Laufe der Jahre vergrößert und so findet der Austausch in kleiner, intensiver Runde mit einzelnen Schlichtungsstellen auch in Kehl statt, etwa bei Besuchen der Schlichtungsstellen der BaFin und der Bundesbank, der

---

<sup>221</sup> Ein Mitarbeiter im Oktober 2018, aktualisiert im August 2020.



Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft und der söp. Ende 2019 erhielten wir umfangreichen Einblick in die Arbeitsweisen des Versicherungsombudsmanns und der söp im Rahmen eines Besuchs der jeweiligen Stellen zusammen mit einem Großteil unseres Teams.

Auf EU-Ebene vernetzen wir uns, wie auch § 38 VSBG vorsieht, mit unseren Pendanten aus dem Ausland. Ein erstes Treffen fand schon im ersten Jahr in Wien auf Initiative der dortigen Kollegen und uns statt, im Jahr darauf in Kehl, 2018 in Luxemburg, 2019 in Brüssel und wiederum in Kehl.

Über die Treffen dieser Auffangstellen hinaus (die natürlich sehr interessant sind und bei denen man viel vom anderen lernen kann, weil wir ganz spezifische gemeinsame Herausforderungen mit dieser Auffangrolle haben), gab es 2018 auch eine ADR Assembly der EU-Kommission, bei der Verbraucherschlichtungsstellen aus allen Staaten und allen Branchen zusammenkamen, darunter vor allem branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen. An der ADR Assembly nahmen, soweit ich weiß, mehr als 300 Teilnehmer teil.

Im Übrigen nehmen wir an den Treffen des TRAVEL-NET teil, das EU-weit Schlichtungsstellen im Reisebereich vereint. Auf deutscher Seite ist natürlich in erster Linie die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr vertreten, die das Netzwerk im Jahr 2017 initiierte und uns zu dem ersten Treffen einlud. Solange der Sektor des Reiserechts nicht vollständig durch eine spezifische Verbraucherschlichtungsstelle abgedeckt wird und Anträge dazu bei uns eingehen, macht auch eine weitere Teilnahme aufgrund der Auffangzuständigkeit großen Sinn. Gerade in der Coronazeit erhielten wir hunderte Anträge, die den Pauschalreisesektor betreffen. Vom Anfang des Jahres 2020 bis Ende August waren das rund 700 von knapp 2.600 insgesamt. Die prozentuale Quote der Pauschalreisen betreffenden Anträge hat sich dabei auf 27 % erhöht. In 2019 lag sie noch bei 20 %. Auch andere ‚Auffang-Schlichtungsstellen‘ sind in dem Netzwerk vertreten, etwa die Verbraucherschlichtung Austria.“<sup>222</sup>

### **ECC-Net Österreich**<sup>223</sup>

„Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich arbeitet seit 1999 im Bereich des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes. Traditionell ist es, als Teil des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren ECC-Net, gegenüber ADR aufgeschlossen und dies schon lange bevor es die ADR-Richtlinie gab. Bereits die Empfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG prägten die Arbeit des EVZ Österreich.

Trotz dieser Aufgeschlossenheit gegenüber ADR unterscheidet sich das ECC-Net insofern von ADR-Stellen, als es Verbraucher über ihre Rechte beim grenzüberschreitenden Erwerb von Waren und der Inanspruchnahme von Dienstleistungen informiert, im Falle von Problemen berät und bei der Beschwerdeführung unterstützt, damit sie die Vorteile des Europäischen Binnenmarktes in vollem Ausmaß nutzen können. Dazu kann auch die Weiterleitung an ADR-Stellen dienen.

Der Standort Kehl ist dabei gleich doppelt von Bedeutung für ECC-Net. Zum einen arbeiten dort Netzwerk-Kollegen von den Europäischen Verbraucherzentren Deutschland und Frankreich. Des Weiteren sitzt dort als eigenständige Einrichtung die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V., um die es hier maßgeblich geht. Wir stehen in engem Austausch nicht nur mit Netzwerk-Kollegen, sondern auch mit letzterer Einrichtung.

Der permanente und für beide Seiten gewinnbringende Austausch ist dabei sehr hilfreich. So hat die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle schon früh wertvolle Informationen zum deutschen Umsetzungsgesetz der ADR-Richtlinie, dem VSBG, gegeben. Dadurch können wir ein verstärktes Augenmerk darauf richten, ob deutsche Unternehmen sich in ihren AGB zu einem Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichten oder bereiterklären. Ist dies der Fall, können wir Beschwerden, die zu solchen Unternehmen bei uns aufschlagen, vorrangig in die Schlichtung weitergeben.

Die gewonnenen Erfahrungen aus der verstärkten „Kooperation“ mit der deutschen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle dürften für das gesamte ECC-Net wertvoll sein und der ADR-RL zur Ausschöpfung ihres grenzüberschreitenden Potenzials verhelfen. In Österreich gab es 7.200 Kontakte insgesamt in 2017, wovon sich 1.530 als Beschwerden mit Intervention beim betroffenen Unternehmen entpuppten und die anderen Informationsgesuche bzw. Beschwerden mit Rat zur Selbsthilfe (z. B. Verwendung von Musterbriefen) waren. Wir können also in größerem Umfang Erfahrungen sammeln.“

<sup>222</sup> <[http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEX-17-4547\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-4547_en.htm)>.

<sup>223</sup> Ein Mitarbeiter im Mai 2018.

**Schlichtungsstelle bei der BaFin<sup>224</sup>**

„Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist im Jahr 2011 eingerichtet worden und war zunächst für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz zuständig. Fortlaufend kamen weitere Zuständigkeiten hinzu. Inzwischen ist die Schlichtungsstelle bei der BaFin bei zahlreichen Streitigkeiten von Verbrauchern mit Banken und Finanzdienstleistern zuständig, sofern keine private Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Die konkrete Zuständigkeit ergibt sich aus § 14 Absatz 1 Nummer 6 und 7 Unterlassungsklagengesetz. Dabei wird auch Bezug auf die Zuständigkeit anderer Schlichtungsstellen und der BaFin als Aufsichtsbehörde genommen.

Nicht immer ist es für den Verbraucher leicht zu erkennen, welche Schlichtungsstelle zuständig sein kann. Denn neben den Zuständigkeiten privater sowie behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich gibt es noch Bereiche, die von diesen nicht abgedeckt werden. Das trifft beispielsweise auf Streitigkeiten mit nicht verbandlich organisierten Versicherern zu. In diesen Fällen ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl am Rhein zuständig.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin steht daher – ebenso wie die Kollegen der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank (zuständig nach § 14 Absatz 1 Nummer 4 und 5 Unterlassungsklagengesetz) – in regelmäßigem Austausch mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes, um bei schwierigen Abgrenzungsfragen für die Verbraucher möglichst schnell die zuständige Schlichtungsstelle zu finden. Die Zusammenarbeit mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes gestaltet sich als unbürokratisch und zielorientiert. Vertreter der Universalschlichtungsstelle des Bundes nehmen auch regelmäßig mit aktiven Beiträgen an den von der BaFin grundsätzlich jährlich ausgerichteten Schlichtertreffen der Finanzbranche teil.“

**söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr<sup>225</sup>**

„Die söp wurde 2009 als privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle gegründet. Sie arbeitet verkehrsträgerübergreifend für die Kunden von Verkehrs- und Reiseunternehmen. Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr (2013) verschob sich das bei Start der söp auf den Bereich Bahn konzentrierte Fallaufkommen hin zum Bereich Flug (Anteil > 80 %). Die söp beschäftigt rund 50 Mitarbeiter\*innen und hat ein vergleichsweise hohes Fallaufkommen (2019: rund 26.000 Schlichtungsanträge, 2020: voraussichtlich 30.000 bis 40.000). Damit zählt sie zu den größten Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland und Europa.

Die söp begleitete von Anfang an den Aufbau der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (AVSS) beim Zentrum für Schlichtung in Kehl. Zur AVSS bestanden bereits persönliche Kontakte aus der vorherigen Zeit des Online-Schlichters. Zu weiteren Mitarbeiter\*innen konnten Kontakte bei verschiedenen Veranstaltungen geknüpft werden. Zudem gibt es einen lebendigen Austausch, u. a. im Rahmen des regelmäßigen ‚Schlichtertreffens‘ in Berlin, im Rahmen des TRAVEL NET und auf Seminaren zur Best Practice in der Verbraucherschlichtung. Dieser sehr gute Kontakt hat sich mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS) fortgesetzt. Neben Besuchen der Leitungsebene fanden auch Treffen in Kehl und Berlin auf Arbeitsebene statt, u. a. zum Austausch über den jeweiligen Stand bei der Digitalisierung (Legal Technology).

Die operative Zusammenarbeit mit der USS verläuft auch insgesamt ausgesprochen professionell, kollegial und effizient. Wenn die söp für an sie gerichtete Schlichtungsanträge nicht zuständig ist, verweist sie gegebenenfalls an die USS (wenn keine andere branchenspezifische Schlichtungsstelle zuständig ist). Umgekehrt werden regelmäßig Schlichtungsanträge von der USS an die söp weitergeleitet.“

**d) Wahrnehmung durch die Nutzer****aa) Verfahrenszufriedenheit**

Insgesamt waren 66 % der Verbraucher mit dem Verfahren zufrieden (49 % sehr zufrieden, 17 % eher zufrieden), 9 % waren sich nicht sicher und 25 % waren nicht mit dem Verfahren zufrieden (11 % überhaupt nicht zufrieden, 14 % eher unzufrieden) (Schaubild 14).

<sup>224</sup> Ein Mitarbeiter im September 2018, aktualisiert im August 2020.

<sup>225</sup> Ein Mitarbeiter im August 2018, aktualisiert im August 2020.

Schaubild 14

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 825 Antworten: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**



Daran anschließend stellt sich die Frage, ob ein Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Verbraucher mit dem Verfahren und dem Verfahrensergebnis besteht. Um dies zu beantworten, zeigt die folgende Tabelle 12 die Verfahrenszufriedenheit der Verbraucher im Verhältnis zur Einschätzung des Verfahrensergebnisses durch die Verbraucher selbst. Dabei werden die Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ als „zufrieden“ zusammengefasst; entsprechendes gilt für „überhaupt nicht zufrieden“ und „eher nicht zufrieden“.

**Tabelle 12: Verfahrenszufriedenheit und Selbsteinschätzung des Verfahrensergebnisses aus Verbrauchersicht**

**Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020**

**792 Antworten**

	Zufrieden	Nicht sicher	Nicht zufrieden
Verfahren fiel zu meinen Gunsten aus	99 %	1 %	0 %
Verfahren fiel nicht zu meinen Gunsten aus	42 %	13 %	46 %
Verfahren fiel teilweise zu meinen Gunsten aus	88 %	5 %	7 %
Ich bin nicht sicher	55 %	26 %	19 %

Die Ergebnisse in Tabelle 12 zeigen, dass Verbraucher, die subjektiv der Ansicht sind, dass das Verfahren zu ihren Gunsten ausfiel, fast ausnahmslos mit dem Verfahren zufrieden sind. Bemerkenswert ist aber auch, dass Verbraucher, die meinen, dass das Verfahren nicht zu ihren Gunsten ausfiel, zu 42 % dennoch mit dem Verfahren zufrieden sind.

Zusätzlich wurde der Zusammenhang zwischen der Verfahrenszufriedenheit und dem objektiven Verfahrensausgang untersucht. Die folgende Tabelle 13 zeigt das Verhältnis zwischen dem von der Schlichtungsstelle registrierten Verfahrensergebnis und der Verfahrenszufriedenheit.

<b>Tabelle 13: Verfahrenszufriedenheit und offizielles Verfahrensergebnis</b>			
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>			
<b>784 Antworten von Verbrauchern</b>			
	Zufrieden	Nicht sicher	Nicht zufrieden
Unzulässiges oder abgebrochenes Verfahren	53 %	18 %	28 %
Einigung ohne Teilnahme am Verfahren	95 %	3 %	1 %
Einigung mit Teilnahme am Verfahren (inklusive Schlichtungsvorschlag)	93 %	6 %	2 %
Verfahrensabschluss ohne Einigung	17 %	0 %	83 %
Unternehmer beteiligt sich nicht	45 %	12 %	42 %

Hier fällt zum einen der starke Zusammenhang zwischen Einigung und Zufriedenheit auf. Unabhängig davon, ob eine Einigung innerhalb oder außerhalb des Verfahrens zustande kommt, sind die teilnehmenden Verbraucher fast ausnahmslos, nämlich zu 95 %, zufrieden. Zum anderen überrascht, dass etwa die Hälfte aller Verbraucher auch bei unzulässigen und abgebrochenen Verfahren sowie bei Verfahren, an denen sich der Unternehmer nicht beteiligt, zufrieden sind. Nicht zufrieden sind die Verbraucher allerdings in den in der Praxis eher selteneren Verfahren, die aus folgenden Gründen ohne Einigung abgeschlossen werden: Beweisproblematik, keine Einigung über Rechtslage, Rechtslage umstritten (keine gerichtliche Entscheidung) oder Unternehmer hält sich nicht an die Vereinbarung.

Schließlich wurde der Zusammenhang zwischen Verfahrenszufriedenheit und Verfahrensgerechtigkeit aus Sicht der Verbraucher untersucht. Für die subjektiv empfundene Verfahrensgerechtigkeit wurde auf die Antworten auf die Fragen 11 und 26 in den Verbraucherfragebögen zurückgegriffen.<sup>226</sup> Die folgende Tabelle 14 zeigt einen klaren Zusammenhang zwischen Verfahrenszufriedenheit und empfundener Verfahrensgerechtigkeit. Die Angaben beziehen sich auf sämtliche Arten von Verfahrensausgängen, also insbesondere auch Einigungen innerhalb und außerhalb des Verfahrens sowie Fälle, in denen sich die Unternehmer nicht beteiligten.

<b>Tabelle 14: Verfahrenszufriedenheit und empfundene Verfahrensgerechtigkeit</b>			
<b>Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020</b>			
	Zufrieden	Nicht sicher	Nicht zufrieden
Geringste empfundene Verfahrensgerechtigkeit	0 %	14 %	86 %
Mittlere empfundene Verfahrensgerechtigkeit	66 %	10 %	24 %
Höchste empfundene Verfahrensgerechtigkeit	87 %	4 %	9 %

Diejenigen mit der höchsten subjektiv empfundenen Verfahrensgerechtigkeit waren zu 87 % mit dem Schlichtungsverfahren zufrieden, während diejenigen mit der geringsten subjektiv empfundenen Verfahrensgerechtigkeit mit dem Schlichtungsverfahren zu 86 % nicht zufrieden waren.

<sup>226</sup> Zu den Fragen siehe Anhang III; zur Berechnung der empfundenen Verfahrensgerechtigkeit siehe Anhang I.

Mit einem Anteil von 58 % waren auch die Unternehmer mit dem Verfahren deutlich überwiegend zufrieden (30 % sehr zufrieden, 28 % eher zufrieden) (Schaubild 15). 25 % der Unternehmer waren nicht sicher und 17 % waren unzufrieden (12 % überhaupt nicht zufrieden, 5 % eher nicht zufrieden).

Schaubild 15

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 60 Antworten: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**

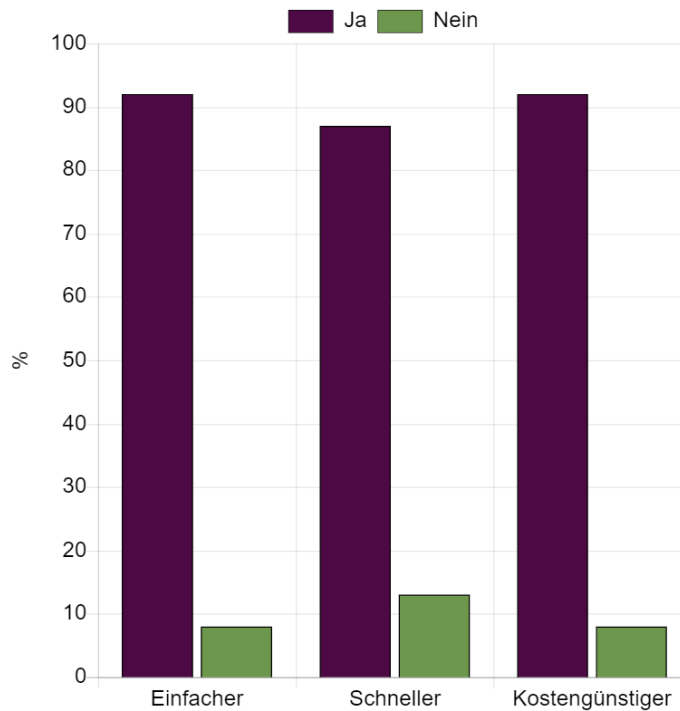


**bb) Zugänglichkeit des Verfahrens**

Auf die Frage, ob das Schlichtungsverfahren für die Verbraucher einfacher (92 %), schneller (87 %) und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren (92 %) war, gibt es klare Ergebnisse (Schaubild 16).

Schaubild 16

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 807 Antworten: War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren?**



Ergänzend seien noch einige anekdotische Stellungnahmen von Verbrauchern hinzugefügt:<sup>227</sup>

„Alles nur im Konjunktiv, da kein Ergebnis vorliegt.“

„Gerichtsverfahren kommt durch Ablauf der Gewährleistungsfrist nicht in Frage.“

„Die Frage ist eigentlich in meinem Fall (nicht zustande gekommene Hauptschlichtung) sinnlos, da das Verfahren zwar einfacher, schneller und günstiger ist, aber zu keinerlei Ergebnis geführt hat.“

„Wenn ich einen Anwalt beauftrage oder gerichtlich vorgehe, habe ich schlussendlich eventuell höhere Kosten, als das Verfahren an Rückerstattung und Entschädigung einbringt. Wenn ich die Schlichtungsstelle bemühe, habe ich, wie im vorliegenden Fall, am Ende kostbare Zeit verschwendet, aber zumindest keinen zusätzlichen finanziellen Verlust. So groß ist der Unterschied!“

„Es hat an sich schon einen Wert, wenn jemand neutrales Drittes – mit eindeutiger Professionalität – sich in einen ‚Streit‘ einmischt.“

„Angenehmer, da ich noch nie beim Gericht zuvor war und das Wort Gericht schon eher eine imponierende Wirkung auf mich hat.“

„Ein Anwaltsschreiben kann eher Widerstand erzeugen als ein Schlichtungsverfahren. Deshalb wurde dieser Weg gewählt.“

„Ohne Rechtsschutzversicherung ist mir ein gerichtliches Verfahren zu teuer und ungewiss und ich will mit dieser Sache endlich abschließen.“

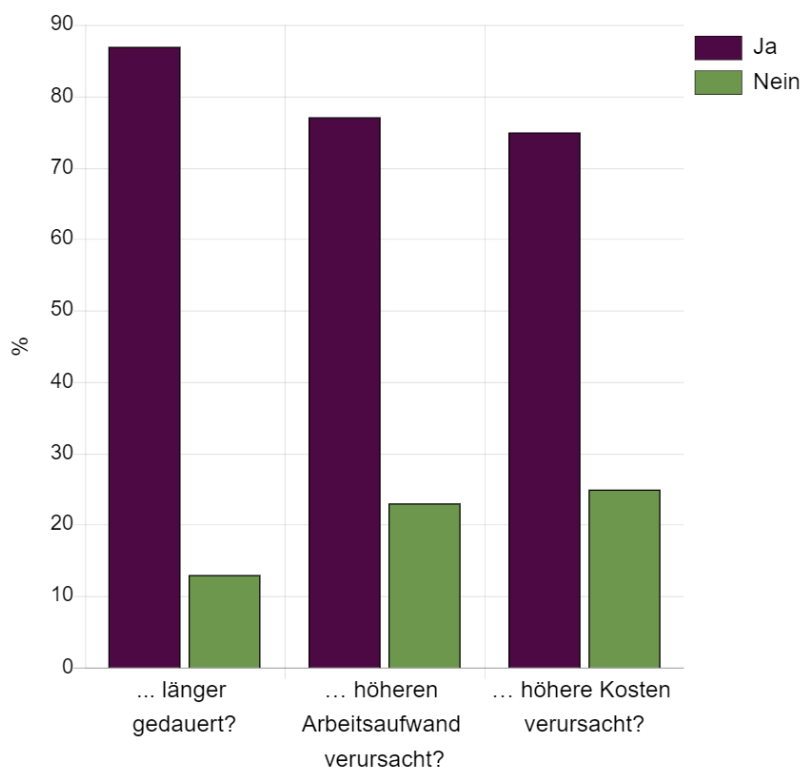
<sup>227</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Ein Gerichtsverfahren hat immer ein Ergebnis, eine Schlichtung aber nicht.“
„Die Schlichtung ist ein Papiertiger. Ergebnislos.“
„Super! Unkompliziert, kostenlos, kompetent – das ist Verbraucherschutz pur.“
„Da online möglich, war es auch ohne größere Aktivitäten (Anwaltstermine, Durchsprachen, etc.) durchzuführen.“
„Sehr übersichtlich gestaltete Webseite, unkompliziert und sehr kompetent.“
„Das Schlichtungsverfahren ist eine Farce, da sie auf Freiwilligkeit beruht.“
„Kein Risiko auf Prozesskosten sitzenzubleiben.“
„Weniger Aufwand und kompetente Ansprechpartner.“
„Ich habe an den Sinn geglaubt – jetzt nicht mehr! Wenn eine Partei einfach aussteigen kann, ist es sinnlos und wird demnächst vielleicht von mir nicht mehr gewählt werden.“
„Die Schlichtung war in jeder Hinsicht einfacher als ein Gerichtsverfahren, leider ist die Schlichtung nicht rechtlich bindend.“

Die Unternehmer bringen ebenfalls klar die Erwartung zum Ausdruck, dass ein Gerichtsverfahren länger gedauert hätte (87 %), einen höheren Arbeitsaufwand für ihre Unternehmen verursacht hätte (77 %) und höhere Kosten für ihre Unternehmen verursacht hätte (75 %) (Schaubild 17).

Schaubild 17

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 53 Antworten: Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ...**



**cc) Kompetenz der Schlichtungsstelle**

Die Kompetenz der Stelle stellt sich aus Sicht der Verbraucher im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 bei insgesamt 825 Antworten wie folgt dar:

- 87 % der Verbraucher haben die Stelle als neutral empfunden (67 % stimmen absolut zu, 20 % stimmen eher zu);
- 79 % der Verbraucher berichten, dass die Stelle ihr Problem richtig erkannt hat (58 % stimmen absolut zu, 21 % stimmen eher zu);
- 88 % der Verbraucher fühlen sich von der Stelle ernst genommen (70 % stimmen absolut zu, 18 % stimmen eher zu);
- 82 % der Verbraucher halten die Stelle für kompetent (64 % stimmen absolut zu, 18 % stimmen eher zu).

Die Kompetenz der Stelle sehen die Unternehmer im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 bei insgesamt 60 Antworten wie folgt:

- 69 % der Unternehmer haben die Stelle als neutral empfunden (49 % stimmen absolut zu, 20 % stimmen eher zu);
- 46 % der Unternehmer berichten, dass die Stelle ihr Problem richtig erkannt hat (23 % stimmen absolut zu, 23 % stimmen eher zu und 35 % sind sich nicht sicher);
- 67 % der Unternehmer fühlen sich von der Stelle ernst genommen (50 % stimmen absolut zu, 17 % stimmen eher zu);
- 63 % der Unternehmer halten die Stelle für kompetent (40 % stimmen absolut zu, 23 % stimmen eher zu).

**dd) Vertrauen in die Schlichtungsstelle**

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 stellt sich das Vertrauen der Beteiligten in die Stelle bei insgesamt 825 Antworten von Verbrauchern und 60 Antworten von Unternehmern wie folgt dar:

- 85 % der Verbraucher vertrauen der Schlichtungsstelle (67 % stimmen absolut zu, 18 % stimmen eher zu, 12 % sind nicht sicher, 2 % stimmen absolut nicht zu und 1 % stimmt eher nicht zu);
- 63 % der Unternehmer vertrauen der Schlichtungsstelle (46 % stimmen absolut zu, 17 % stimmen eher zu, 27 % sind sich nicht sicher, 8 % stimmen absolut nicht zu und 2 % stimmen eher nicht zu).

**ee) Kommunikation**

Die Webseite der Schlichtungsstelle nutzten von 825 antwortenden Verbrauchern 92 % zur Antragstellung, 73 % zur Information über das Verfahren und 59 % zur Kommunikation. Von den 60 antwortenden Unternehmern nutzten 47 % die Webseite zur Information über das Verfahren und 23 % nutzten die Webseite zur Kommunikation.

Die meisten Verbraucher (94 %) fanden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 die Mitteilungen der Schlichtungsstelle verständlich (79 % stimmen absolut zu, 15 % stimmen eher zu, 825 Antworten). Bei den Unternehmern liegt dieser Wert bei 77 % (60 % stimmen absolut zu, 17 % stimmen eher zu, 60 Antworten).

Die große Mehrheit der Verbraucher (74 %) hatte in dieser Zeitspanne den Eindruck, ihre Meinung in das Verfahren einbringen zu können (51 % stimmen absolut zu, 23 % stimmen eher zu, 18 % sind sich nicht sicher, 825 Antworten). Bei den Unternehmern ist das bei einer einfachen Mehrheit der Fall (55 %), wobei 35 % absolut zustimmen, 20 % eher zustimmen und sich 30 % nicht sicher sind (60 Antworten).

**ff) Verfahrenstransparenz**

Die Verfahrenstransparenz wird sowohl von den Verbrauchern als auch den Unternehmern geschätzt. 92 % von 825 antwortenden Verbrauchern berichten, dass sie über den Verlauf des Verfahrens auf dem Laufenden gehalten wurden (74 % stimmen absolut zu, 18 % stimmen eher zu).

Ein konkretes Beispiel für die Verfahrenstransparenz ist, dass die Schlichtungsstelle den Verbrauchern früh und klar erklärt, dass ein Verfahren nur zustande kommt, wenn sich der Unternehmer freiwillig beteiligt. Damit will die Stelle spätere Frustrationen auf Seiten der Verbraucher in denjenigen Fällen vermeiden, in denen sich die Unternehmer nicht auf das Verfahren einlassen.



Von 60 Unternehmern berichten 65 %, dass sie über den Verlauf ihres Falles auf dem Laufenden gehalten wurden (43 % stimmen absolut zu, 22 % stimmen eher zu). 25 % der Unternehmer waren sich nicht sicher und 10 % stimmten dem nicht zu (7 % stimmten absolut nicht zu, 3 % stimmten eher nicht zu).

### gg) Serviceorientierung

Sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmer attestieren der Schlichtungsstelle – wie sich aus den beiden folgenden Schaubildern 18 und 19 ergibt – durchweg hohe Werte bei der Serviceorientierung. Bei den Verbrauchern ist dies noch stärker ausgeprägt als bei den Unternehmern.

Schaubild 18

#### Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 788 Antworten: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ...

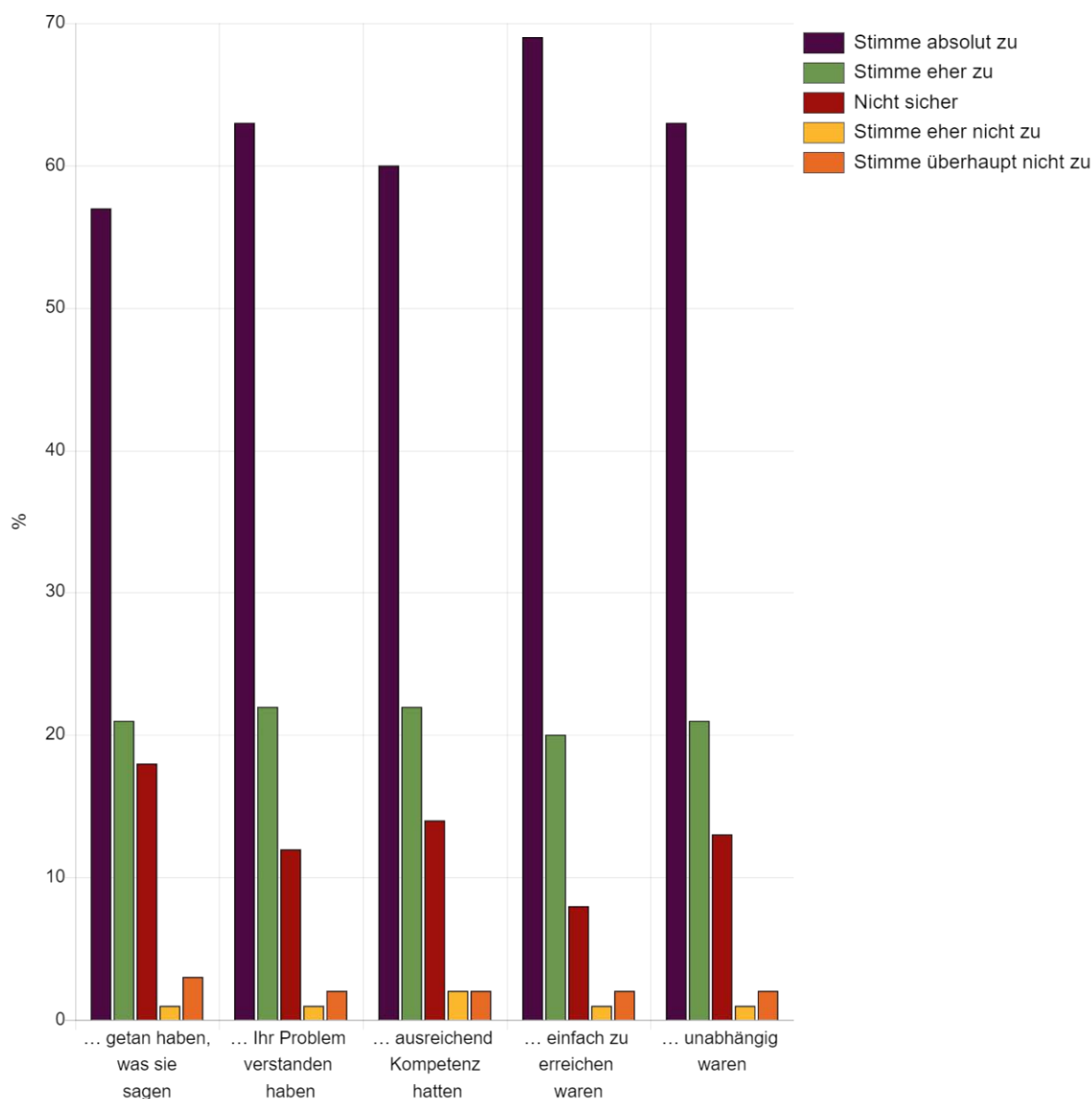
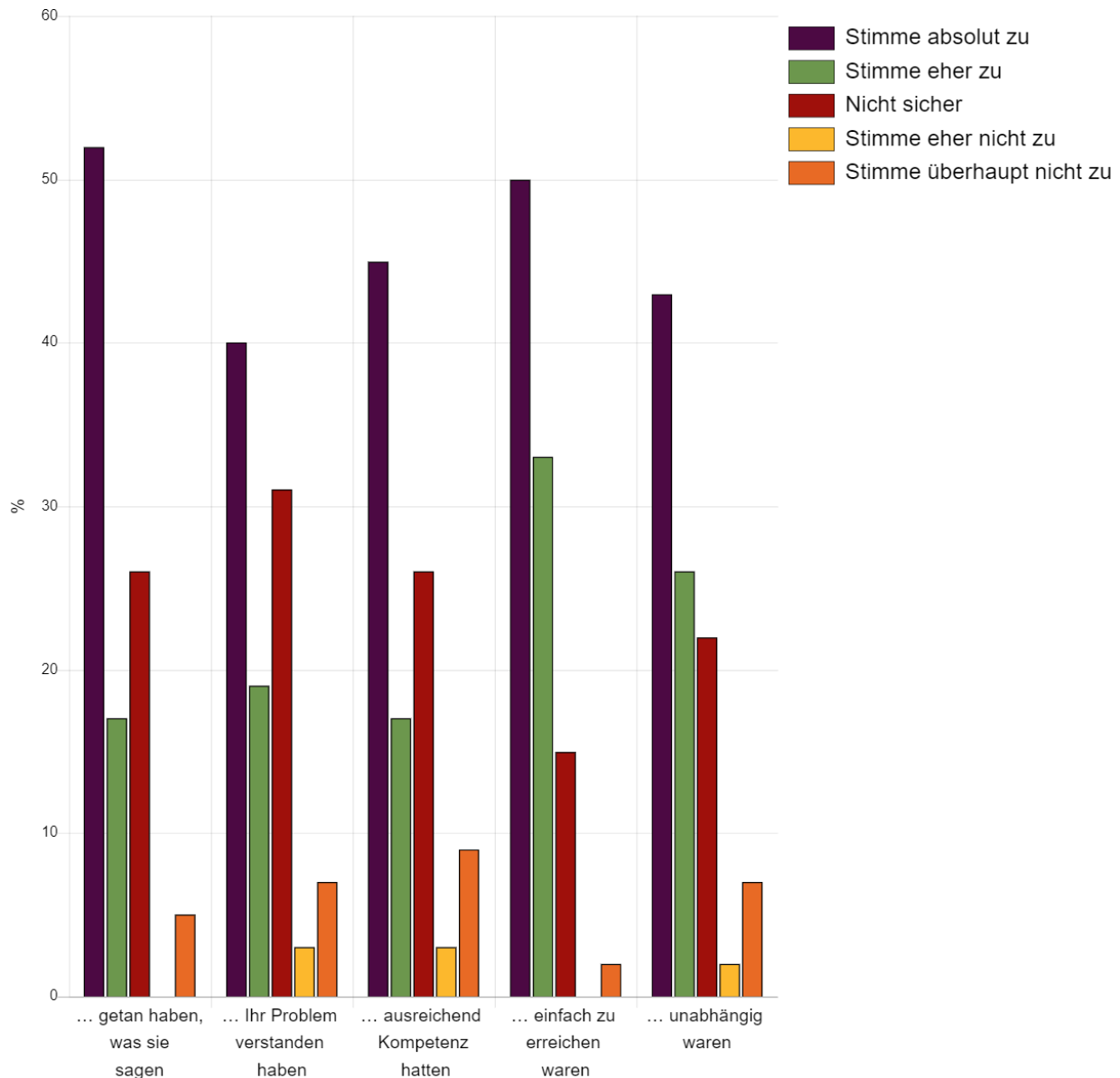


Schaubild 19

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 58 Antworten: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ...**

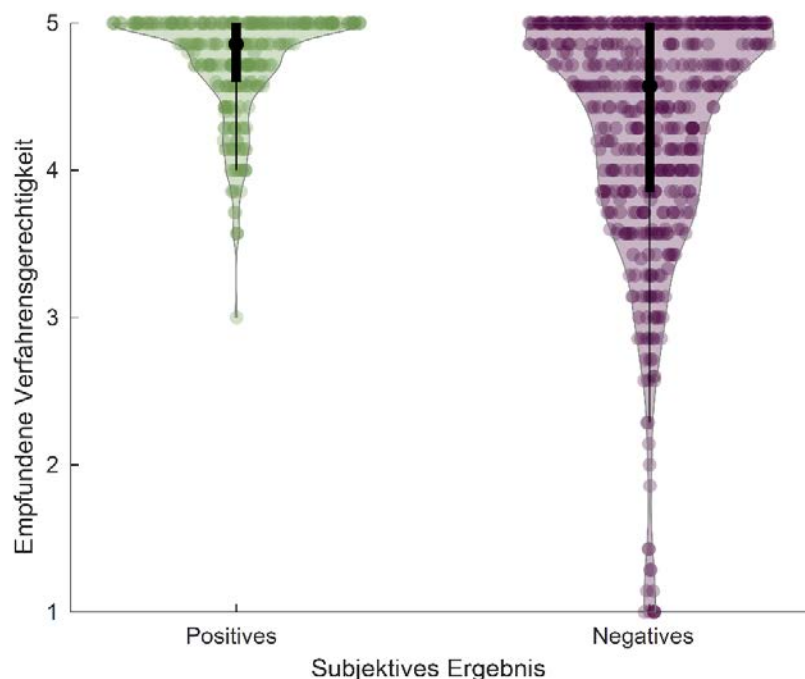


#### hh) Empfundenes Verfahrensergebnis und empfundene Verfahrensgerechtigkeit

Beeinflusst das empfundene Verfahrensergebnis, ob die Verbraucher das Verfahren als gerecht wahrnehmen? Das folgende Schaubild 20 zeigt die empfundene Verfahrensgerechtigkeit für Verbraucher, die subjektiv ein positives Ergebnis erzielt haben (links), und solche, die subjektiv ein negatives Ergebnis erhalten haben (rechts). Für die subjektiv empfundene Verfahrensgerechtigkeit wird wie schon oben auf die Antworten auf die Fragen 11 und 26 in den Verbraucherfragebögen zurückgegriffen.<sup>228</sup> Die dicke schwarze Linie zeigt den Bereich, in dem die Hälfte aller Ergebnisse liegen. Der schwarze Punkt repräsentiert den Median.

<sup>228</sup> Zu den Fragen siehe Anhang III; zur Berechnung der empfundenen Verfahrensgerechtigkeit siehe Anhang I.

Schaubild 20

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, Empfundene Verfahrensgerechtigkeit bei subjektiv positivem und negativem Ergebnis**

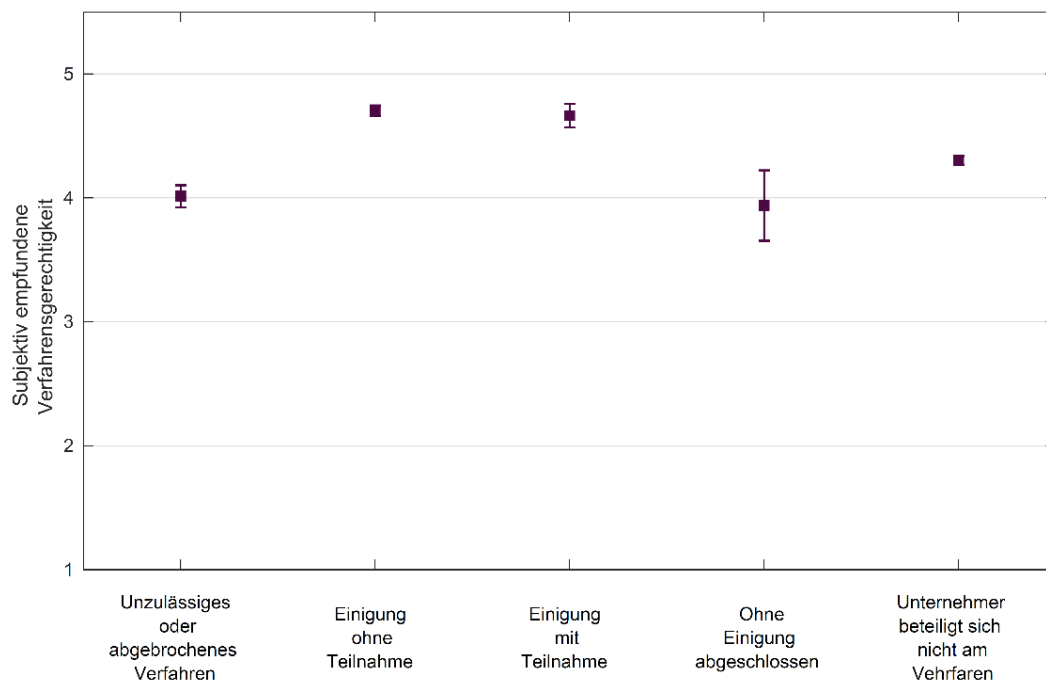
Diejenigen mit subjektiv positivem Ergebnis sehen das Verfahren weitgehend als sehr gerecht an. Der Median liegt hier bei 4,9 von maximal 5. Diejenigen mit subjektiv negativem Ergebnis weisen eine breitere Verteilung des Gerechtigkeitsempfindens auf. In dieser Gruppe gibt es auch einige, die das Verfahren als ungerecht empfinden. Dennoch hat auch diese Gruppe einen Median von 4,6 von maximal 5, also ein subjektiv sehr hohes Gerechtigkeitsempfinden.

Das folgende Schaubild 21 zeigt das Gerechtigkeitsempfinden im Verhältnis zu den objektiven Ergebniskategorien. Ist der Antrag unzulässig, wird das Verfahren abgebrochen oder ohne Einigung abgeschlossen,<sup>229</sup> sinkt das Empfinden der Verfahrensgerechtigkeit. Insgesamt fällt aber auch hier auf, dass die meisten Verbraucher das Verfahren der Verbraucherschlichtung unabhängig vom Ausgang als gerecht empfinden.

<sup>229</sup> In der Praxis eher seltenere Verfahren, die aus folgenden Gründen ohne Einigung abgeschlossen werden: Beweisproblematik, keine Einigung über Rechtslage, Rechtslage umstritten (keine gerichtliche Entscheidung) oder Unternehmer hält sich nicht an die Vereinbarung.

Schaubild 21

### Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020: Subjektiv empfundene Verfahrensgerechtigkeit bei verschiedenen Verfahrensabschlüssen



#### e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Sowohl die Verbraucher (66 %) als auch die Unternehmer (58 %) sind mit dem Schlichtungsverfahren deutlich überwiegend zufrieden. Ein Viertel der Verbraucher, also 25 %, und 17 % der Unternehmer sind mit der Verfahrensführung nicht zufrieden. Bemerkenswert ist, dass 42 % der Verbraucher, deren Verfahren nach eigener Einschätzung nicht zu ihren Gunsten ausfiel, dennoch mit dem Verfahren insgesamt zufrieden sind. Zudem bewerten die meisten Verbraucher das Verfahren der Verbraucherschlichtung als gerecht. Das gilt auch dann, wenn sie subjektiv kein positives Ergebnis erzielen.

Verbraucher und Unternehmer attestieren der Schlichtungsstelle hohe Kompetenz- und Vertrauenswerte: eine neutrale Stellung schätzen 87 % der Verbraucher und 69 % der Unternehmer; 88 % der Verbraucher und 67 % der Unternehmer fühlen sich ernstgenommen; ein zutreffendes Problemverständnis erfuhren 79 % der Verbraucher und 46 % der Unternehmer (35 % der Unternehmer sind sich nicht sicher); 82 % der Verbraucher und 63 % der Unternehmer halten die Stelle für kompetent und schließlich vertrauen 85 % der Verbraucher und 63 % der Unternehmer der Stelle. Hinzu kommt, dass sowohl Verbraucher als auch Unternehmer der Stelle eine hohe Serviceorientierung, Kommunikationsstärke und Transparenz attestieren.

Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren stimmen beide Gruppen darin überein, dass das Verfahren vor der Schlichtungsstelle einfacher (Verbraucher: 92 %, Unternehmer: 77 %), schneller (Verbraucher: 87 %, Unternehmer: 87 %) und kostengünstiger (Verbraucher: 92 %, Unternehmer: 75 %) ist.

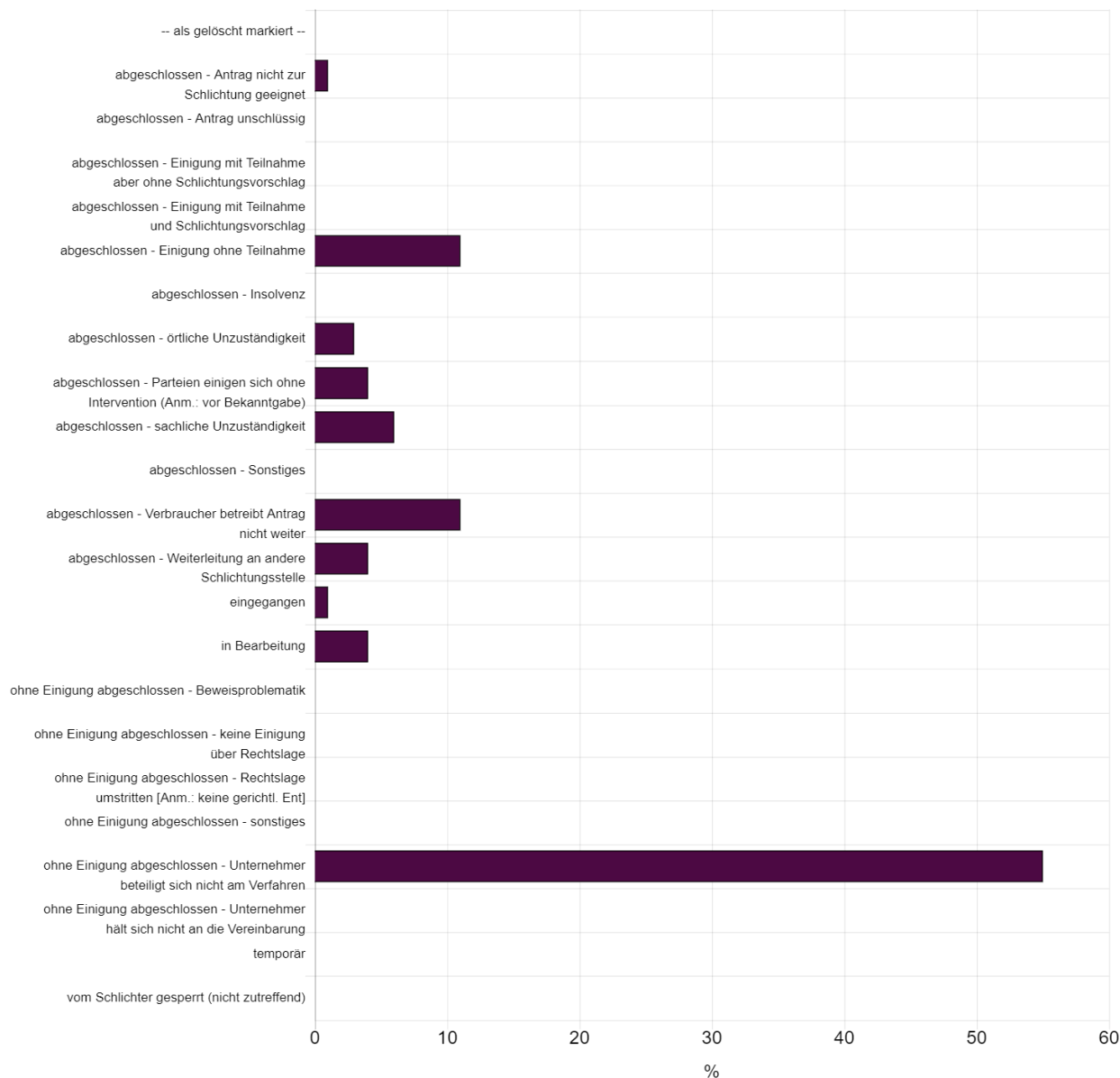
## 6. Verfahrensabschluss

### a) Anzahl abgeschlossener Verfahren

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.07.2020 wurden 7.153 Fälle formal abgeschlossen (weitere 60 waren gerade eingegangen und 282 in Bearbeitung). Das folgende Schaubild 22 zeigt die Verteilung der formalen Verfahrenskategorien innerhalb dieses Zeitraums.

Schaubild 22

## 1.8.2017 bis 31.7.2020, alle 7.495 Verfahren: formaler Verfahrensstatus



In der Gesamtschau fällt zuerst der hohe Anteil an Anträgen auf, in denen es nicht zu einem vollständig durchgeführten Schlichtungsverfahren im Sinne eines Verfahrens, in dem wechselseitige Stellungnahmen abgegeben werden, kommt. Bei 55 % (4.105) der abgeschlossenen Anträge zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2020 beteiligte sich der Unternehmer nicht an dem Verfahren und einigte sich auch nicht außerhalb des Verfahrens mit dem Verbraucher. Bei 11 % (715) betrieb der Verbraucher das Verfahren nicht weiter. Bei 6 % (468) der abgeschlossenen Anträge war die Stelle sachlich unzuständig. Bei 4 % der abschließend bearbeiteten Anträge leitete die Stelle den Antrag an eine andere Schlichtungsstelle weiter (313) und bei 3 % war die Stelle örtlich nicht zuständig (255). Bei 1 % (74) der Anträge war der Antrag nicht zur Schlichtung geeignet. Alle anderen Kategorien haben einen Anteil unter 1 %. Zählt man diese relativ unbedeutenden Kategorien hinzu, dann ergibt sich eine Zahl von 5.985 Anträgen, in denen es weder zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung noch zu einer Einigung außerhalb des Verfahrens kam. Im Verhältnis zu den 7.153 formal abgeschlossenen Fällen sind das 84 %.

Fügt man zudem diejenigen Anträge hinzu, bei denen eine Einigung ohne Verfahren erreicht wurde (rund 11 %, 821 Anträge) und bei denen eine Einigung ohne Intervention, d. h. vor deren Bekanntgabe, erreicht wurde (rund 4 %, 293 Anträge), dann ergibt sich eine Gesamtzahl von 7.099 Anträgen, die nicht zu einem vollständig durchgeführten Verfahren führten. Das sind 99 % aller bearbeiteten Anträge im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020.

Die Zahl der vollständig durchgeführten Verfahren setzt sich in diesem Zeitraum hingegen aus 31 Verfahren mit Teilnahme und Einigung (ohne Schlichtungsvorschlag) sowie 23 Verfahren mit Teilnahme und Schlichtungsvorschlag zusammen. Das sind insgesamt 54 von 7.153 Anträgen und dies entspricht 1 % aller abgeschlossenen Anträge.

Bei der Interpretation dieser Verhältnisse sind die folgenden Auswertungen der formalen und materiellen Verfahrenserfolge zu bedenken. Zahlreiche Konfliktlösungen bereits vor dem Verfahren kommen deshalb zustande, weil der Verbraucher vor der Antragstellung den streitigen Anspruch gegenüber dem Unternehmer geltend machen muss. Zudem liegt es auch bei den Einigungen, die nach Antragstellung erzielt werden, nahe, einen Zusammenhang mit dem Schlichtungsverfahren zu vermuten. Das gilt auch dann, wenn die Einigung außerhalb des Verfahrens zustande kommt. Interessant ist hier in gewisser Weise der Vergleich zu dem Gerichtsverfahren, in dem das streitige Urteil ebenfalls nicht der Regelfall ist.

## **b) Formaler Verfahrenserfolg**

Formal erfolgreiche Fälle sind solche mit einer Einigung im oder außerhalb des Verfahrens. Dazu gehören auch die Fälle eines akzeptierten Schlichtungsvorschlags. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 waren das 1.168 Fälle. Setzt man diese 1.168 formal erfolgreichen Fälle in das Verhältnis zu den 7.153 formal abgeschlossenen Fällen, ergibt sich eine formale Erfolgsquote von 16 %.

Im nächsten Schritt kann erwogen werden, bei der Berechnung der Erfolgsquote Fälle außer Betracht zu lassen, in denen die Stelle nicht tätig werden konnte. Solche Fälle betreffen: mangelnde Eignung zur Schlichtung, unschlüssiger Antrag, Unzuständigkeit, der Verbraucher betreibt den Antrag nicht weiter und Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle. Zieht man diese von den 7.153 abgeschlossenen Fällen ab, ergibt sich eine angepasste Ausgangszahl von 5.326 abgeschlossenen und grundsätzlich schlichtungsgeeigneten Fällen. Auf dieser Grundlage ergibt sich eine formale Erfolgsquote von 22 %. Diese Erfolgsquote liegt also 6 %-Punkte höher.

Bei der bisherigen Berechnung der formalen Erfolgsquote ist die große Zahl von 4.105 Verfahren, in denen sich der Unternehmer nicht am Verfahren beteiligt, zu Lasten der Quote mitberücksichtigt. Die Unternehmerbeteiligung ist insbesondere deshalb niedrig, weil es sich um ein freiwilliges, aber für Unternehmer kostenpflichtiges Verfahren handelt. Diese Eigenschaft unterscheidet die Schlichtungsstelle von denjenigen Verbraucherschlichtungsstellen, die indirekt durch Mitgliederbeiträge finanziert werden, für das Schlichtungsverfahren selbst aber keine Gebühr von den Unternehmern erheben. In den relevanten Zeitraum fallen zum Beispiel auch die über 300 Fälle, die von einem Anwalt zum Zweck der Verjährungshemmung eingestellt wurden, ohne dass mit einer Beteiligung zu rechnen war. Lässt man die 4.105 Fälle mangelnder Unternehmerbeteiligung zudem außer Betracht, ergibt sich eine qualifiziert angepasste Ausgangszahl von 1.221 Verfahren. Auf dieser Grundlage ergibt sich bei 1.168 formal erfolgreichen Verfahren eine Erfolgsquote von 96 %.

Die vorstehenden Überlegungen zeigen, dass es nicht eine einzige formale Erfolgsquote gibt. Vielmehr ist je nach Fragestellung zuerst zu entscheiden, welche Verfahren in die Berechnung mit einfließen sollen.

## **c) Materieller Verfahrenserfolg**

Von dem formellen Verfahrenserfolg ist der materielle Verfahrenserfolg zu unterscheiden. Für diesen spielen die folgenden Aspekte eine Rolle: Erwartungserfüllung hinsichtlich des Ergebnisses, Ergebnisgerechtigkeit und Akzeptanz des Ergebnisses.

### **aa) Erwartungserfüllung hinsichtlich des Ergebnisses**

Die Verbraucher berichten für den Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 eine gemischte Erwartungserfüllung. Von 815 Verbrauchern hatten 46 % das Ergebnis erwartet (29 % genau so, 17 % eher so), 40 % hatten das Ergebnis nicht erwartet (25 % überhaupt nicht, 15 % blieb eher hinter Erwartung zurück) und 14 % waren sich nicht sicher, was sie erwartet hatten.

Aus Sicht der 60 antwortenden Unternehmer stellt sich die Erwartungserfüllung für denselben Zeitraum mit zwei Unterschieden recht ähnlich dar. 51 % hatten das Ergebnis erwartet (23 % genau so, 28 % eher so), 19 %

hatten das Ergebnis nicht erwartet (7 % überhaupt nicht, 12 % blieb hinter Erwartung zurück) und 30 % waren sich nicht sicher, was sie erwartet hatten.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen der Verbraucher- und der Unternehmererwartung sind, dass mehr Unternehmer keine klaren Erwartungen hatten, während mehr Verbraucher das konkrete Ergebnis so nicht erwartet hatten.

Insbesondere aus der Sicht der Unternehmer stellt sich die Frage, ob ein Gerichtsverfahren zu einem anderen Ergebnis gelangt wäre. 64 % der 53 antwortenden Unternehmer gehen hier im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 von etwa dem gleichen Ergebnis, 42 % von einem für das Unternehmen vor Gericht günstigeren Ergebnis und 17 % von einem ungünstigeren Ergebnis aus. Der Umstand, dass die Summe dieser Erwartungen höher als 100 % ist, drückt die Unsicherheit der Erwartungen aus. Zum Beispiel ist es möglich, dass ein Unternehmer entweder ein gleiches oder ein besseres Ergebnis erwartet.

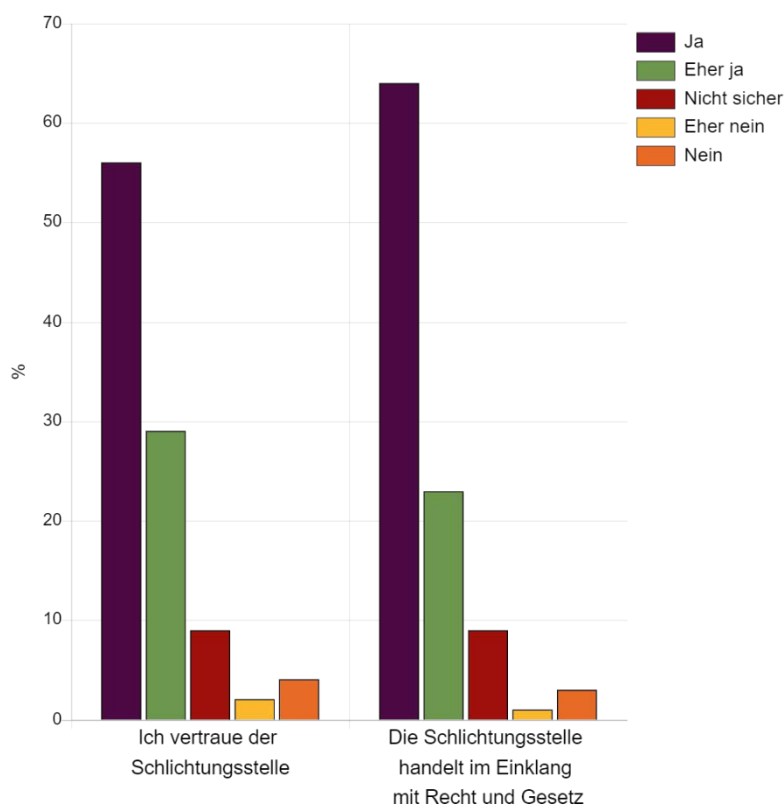
## bb) Ergebnisgerechtigkeit

Die subjektiv empfundene Ergebnisgerechtigkeit kommt insbesondere darin zum Ausdruck, ob die Beteiligten der Stelle vertrauen und ob sie der Ansicht sind, diese handele im Einklang mit Recht und Gesetz. Schaubild 23 zeigt, dass die Verbraucher großes Vertrauen in die Schlichtungsstelle haben. Insgesamt 85 % der Verbraucher vertrauen der Schlichtungsstelle (56 %: „Ja“; 29 %: „Eher ja“). 9 % sind sich nicht sicher und 6 % bringen der Schlichtungsstelle kein Vertrauen entgegen.

64 % („Ja“) und 23 % („Eher ja“) denken, dass die Schlichtungsstelle im Einklang mit Recht und Gesetz handelt. Insgesamt sind das 87 % der Verbraucher. 9 % sind sich nicht sicher und 4 % denken, dass die Stelle nicht im Einklang mit Recht und Gesetz handelt.

Schaubild 23

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 788 Antworten: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?**

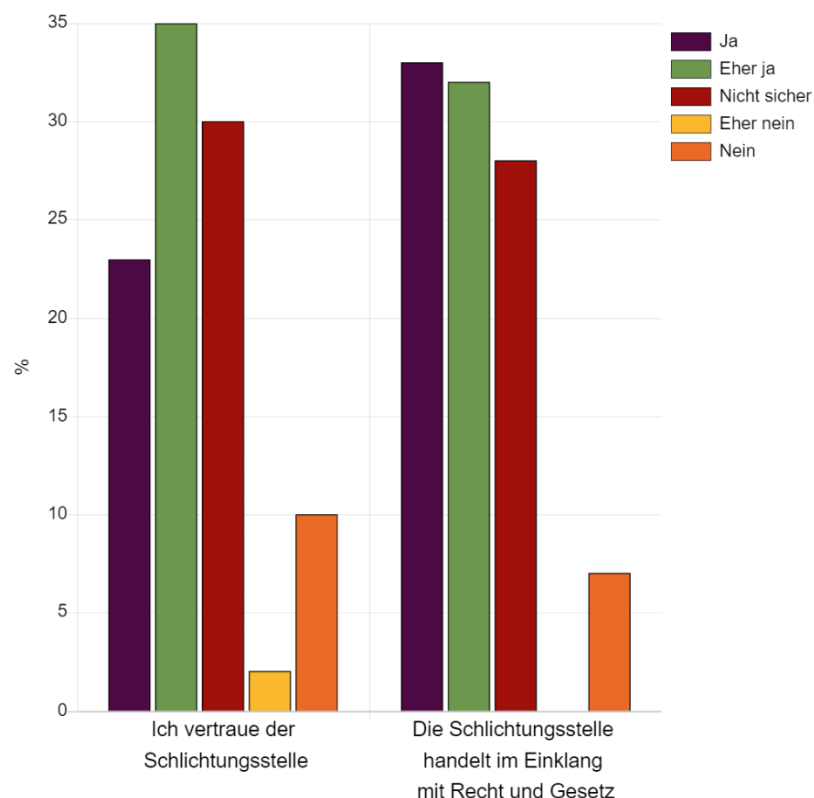


Auf Seiten der Unternehmer berichten 58 %, dass sie der Schlichtungsstelle vertrauen (23 %: „Ja“; 35 %: „Eher ja“) (Schaubild 24). 12 % bringen der Schlichtungsstelle kein Vertrauen entgegen (10 %: „Nein“; 2 % „Eher nein“). 30 % sind sich nicht sicher.

Ähnlich sehen die Antworten auf die Frage aus, ob die Schlichtungsstelle im Einklang mit Recht und Gesetz handelt. 65 % bejahen dies (33 %: „Ja“; 32 %: „Eher ja“), während 7 % dies verneinen (7 %: „Nein“; 0 %: „Eher nein“). 28 % sind sich nicht sicher.

Schaubild 24

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018, 57 Antworten: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?**



Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine deutliche Mehrheit sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmer die erzielten Ergebnisse für gerecht hält. Allerdings ist diese Mehrheit bei den Verbrauchern sehr hoch (85 % Vertrauen, 87 % Handeln nach Recht und Gesetz), während diese Mehrheit bei den Unternehmern nicht ganz so stark ausgeprägt ist (58 % Vertrauen, 65 % Handeln nach Recht und Gesetz).

### cc) Ergebnisakzeptanz

Die Ergebnisakzeptanz auf Seiten der Verbraucher und Unternehmer wird ausführlicher unten im Abschnitt „Nach dem Verfahren“ behandelt.<sup>230</sup> An dieser Stelle seien nur die relevanten Daten aus Sicht der Beteiligten angeführt. Die Frage, gerichtet sowohl an die Verbraucher als auch die Unternehmer, lautete: „Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?“. Mit eingeschlossen sind hier also auch Einigungen, die ohne Schlichtungsvorschlag innerhalb des Verfahrens oder sogar außerhalb des Verfahrens erzielt werden.

<sup>230</sup> Siehe S. 91 ff.



Von 466 Verbrauchern signalisieren 65 % dazu Bereitschaft (46 % sehr bereit, 19 % eher bereit), während 24 % keine Bereitschaft dazu haben (16 % überhaupt nicht bereit, 8 % eher nicht bereit). 11 % sind sich nicht sicher.

Auf Seiten der Unternehmer ist die Ergebnisakzeptanz hingegen auffallend schwach ausgeprägt. Von 26 Unternehmern sind nur 8 % bereit, das Ergebnis zu akzeptieren (8 % sehr bereit, 0 % eher bereit). Eine klare Mehrheit von 69 % sind nicht bereit, das Ergebnis zu akzeptieren (46 % überhaupt nicht bereit, 23 % eher nicht bereit). 23 % der Unternehmer sind sich nicht sicher.

#### d) Dauer

Hinsichtlich der Verfahrensdauer lassen sich mindestens drei Perspektiven der Betrachtung unterscheiden: (1) die erwartete Dauer vor Beginn des Verfahrens, (2) die empfundene Dauer des Verfahrens und (3) die tatsächliche Dauer des Verfahrens.

In der Mehrzahl erwarten die 820 antwortenden Verbraucher eine Verfahrensdauer von 1 bis 3 Monaten (55 %). 40 % der Verbraucher erwarten eine Dauer von weniger als einem Monat. Nur 5 % erwarten eine Verfahrensdauer von mehr als 3 Monaten.

Auf die Frage, wie lange das Verfahren tatsächlich gedauert hat, antworten 63 % der 820 antwortenden Verbraucher „weniger als 1 Monat“, 34 % „zwischen 1 bis 3 Monate“ und nur 3 % geben mehr als 3 Monate an. Die Erwartungen der Verbraucher an die Verfahrensdauer wurden also positiv übertroffen.

Der Umstand, dass die Verfahren vor der Schlichtungsstelle kürzer dauern als erwartet, spiegelt sich in entsprechenden Zufriedenheitsquoten wider. Auf die Frage, ob sie mit der Verfahrensdauer zufrieden sind antworteten von 815 Verbrauchern 90 % mit „Ja“ und 10 % mit „Nein“.

Aus Sicht der Unternehmer stellen sich die Verhältnisse wie folgt dar. Von 59 Unternehmern erwarteten 56 % eine Dauer von weniger als 1 Monat und 39 % dachten, es würde 1 bis 3 Monate dauern. Eine längere Dauer erwarteten 5 %.

Am Ende des Verfahrens berichten von 59 Unternehmern 64 % von einer Dauer von weniger als 1 Monat, 24 % von einer Dauer zwischen 1 bis 3 Monate und 12 % von einer längeren Dauer. Im Vergleich zu den Verbrauchern haben die Unternehmer also höhere Erwartungen an eine kurze Verfahrensdauer.

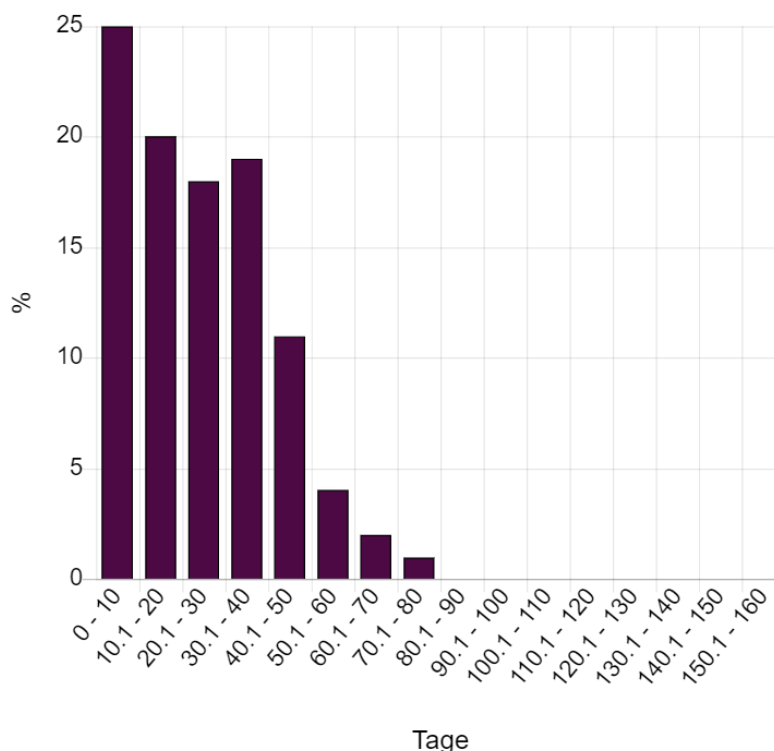
In der Rückschau waren von 58 Unternehmern 74 % mit der Verfahrensdauer zufrieden, während 26 % ihre Unzufriedenheit äußerten.

Die Schlichtungsstelle misst selbst auch die Verfahrensdauer. Das Verfahren beginnt nach den Maßstäben der Stelle entsprechend § 20 Absatz 1 Satz 2 VSBG jedoch erst mit der Vollständigkeit der Verfahrensakte. Die Verbraucher und Unternehmer werden den Beginn des Verfahrens demgegenüber regelmäßig von dem ersten für sie relevanten Verfahrensschritt aus berechnen. Unterschiedliche Ergebnisse zwischen der Wahrnehmung der Parteien und den Berechnungen der Stelle gemäß § 20 Absatz 1 Satz 2 VSBG sind deshalb vorprogrammiert.

Das folgende Schaubild 25 zeigt die Dauer aller Verfahren zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.8.2020. Danach waren unter Anwendung der Maßstäbe des VSBG 82 % der Verfahren nach maximal 40 Tagen beendet. Die Schlichtungsstelle bemisst die Dauer dabei als den Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte (§ 20 Absatz 1 VSBG) und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung (§ 20 Absatz 2 VSBG). Dabei werden auch Kurzbescheide und sonstige Abschlüsse des Schlichtungsverfahrens mitgezählt, in denen es zu einem Verfahrensabschluss bei gleichzeitiger Teilnahme des Unternehmers vor Vollständigkeit der Beschwerdeakte im Sinne des § 20 Absatz 1 VSBG kommt. In diesen Fällen ist der relevante Zeitraum derjenige zwischen der Bekanntgabe an das Unternehmen (also das erste Schreiben an das Unternehmen) und der Übermittlung der jeweiligen Lösung als Verfahrensabschluss.

Schaubild 25

**1.8.2017 bis 31.7.2020, alle 7.495 Verfahren: Dauer der Verfahren anhand der für die Schlichtungsstelle relevanten Zeitpunkte**



**e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse**

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 wurden 7.153 Anträge formal abgeschlossen. In 5.985 Fällen kam es weder zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung noch zu einer Einigung außerhalb des Verfahrens. Bei strikter Betrachtung kam es nur in 54 Fällen, also 1 % aller Anträge, zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung in dem Sinne, dass wechselseitige Stellungnahmen ausgetauscht wurden und das Verfahren nicht vorzeitig beendet wurde. Zu einem Schlichtungsvorschlag kam es nur in 23 Verfahren.

Bei der Interpretation dieser Verhältnisse ist zu bedenken, dass zahlreiche Konfliktlösungen bereits vor Antragstellung nur deshalb zustande kommen, weil der Verbraucher sich vor der Verfahrenseinleitung an den Unternehmer wenden muss und weil die Parteien nach Antragstellung in einen Dialog treten. Dennoch ist festzuhalten, dass vollständig durchgeführte Verfahren recht selten sind.

Formal erfolgreich im Sinne einer Einigung innerhalb oder außerhalb des Verfahrens waren im relevanten Zeitraum 1.168 Fälle (16 %). Lässt man zudem die 508 Anträge außer Betracht, in denen die Stelle nicht tätig werden kann (etwa wegen Unzulässigkeit), und ignoriert zudem die 4.105 Fälle, in denen sich der Unternehmer nicht am Verfahren beteiligt, ergibt sich eine formale Erfolgsquote von 96 %.

Verbraucher wie Unternehmer halten die erzielten Ergebnisse mit einer deutlichen Mehrheit für gerecht. Bei den Verbrauchern ist diese Mehrheit sehr hoch (85 % vertrauen der Stelle und 87 % denken, dass sie nach Recht und Gesetz handelt), während diese Mehrheit bei den Unternehmern weniger stark ausgeprägt ist (58 % vertrauen der Stelle und 65 % denken, dass sie nach Recht und Gesetz handelt).

Hinsichtlich der Verfahrensdauer berichten 63 % der Verbraucher und 64 % der Unternehmer eine Dauer von unter einem Monat, 34 % der Verbraucher und 24 % der Unternehmer notieren eine Dauer von einem Monat bis zu drei Monaten und nur 3 % der Verbraucher und 12 % der Unternehmer berichten eine längere Dauer. Mit der Dauer zufrieden sind 90 % der Verbraucher und 74 % der Unternehmer.

## 7. Nach dem Verfahren

### a) Akzeptanz und Umsetzung der Einigungen und Schlichtungsvorschläge

#### aa) Grundlagen

Das Schlichtungsverfahren kann auf drei verschiedenen Wegen zu einer materiellen Lösung führen.<sup>231</sup> Erstens können sich die Parteien außerhalb des Schlichtungsverfahrens einigen (Einigung ohne Teilnahme an der Schlichtung). Zweitens können sich die Parteien innerhalb des Schlichtungsverfahrens einigen und dabei die Anleitung durch die Schlichtungsstelle nutzen, ohne dass diese einen Schlichtungsvorschlag macht (Einigung mit Teilnahme an der Schlichtung ohne Schlichtungsvorschlag). Drittens ergeht ein Schlichtungsvorschlag dann, wenn die Parteien an dem Verfahren teilnehmen, sich letztlich jedoch nicht einigen können.

Erght ein Schlichtungsvorschlag, verfolgt die Schlichtungsstelle innerhalb der darauffolgenden Dreiwochenfrist, ob die Parteien den Vorschlag annehmen. Darüber hinaus ist die Stelle weder in die Umsetzung noch den weiteren Verlauf des (gelösten) Konflikts involviert. Infolgedessen verfügt die Stelle selbst über wenig statistisch verwertbares Wissen über die Akzeptanz und Umsetzung der materiellen Ergebnisse in der Form von Einigungen und Schlichtungsvorschlägen.

#### bb) Verbraucher

Die Ergebnisakzeptanz der Verbraucher am Ende des Verfahrens wurde bereits oben dargestellt.<sup>232</sup> Die an die Verbraucher gerichtete Frage lautete: „Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?“ Mit erfasst werden hier also auch Einigungen ohne Schlichtungsvorschlag, und zwar unabhängig davon, ob diese Einigungen innerhalb oder außerhalb des Verfahrens erreicht werden.

Von 466 Verbrauchern akzeptierten 65 % das Ergebnis (46 % sehr bereit, 19 % eher bereit), während 24 % keine Bereitschaft dazu hatten (16 % überhaupt nicht bereit, 8 % eher nicht bereit). 11 % waren sich nicht sicher.

Verbraucher, die das Ergebnis akzeptierten, kommentierten dies zum Beispiel mit folgenden Worten:<sup>233</sup>

„Das Verfahren wurde so wie von mir vorgeschlagen beendet.“

„Ich gehe von einem Lösungsvorschlag einer kompetenten Stelle aus.“

„Ich habe keine Lust wegen 400 Euro vor Gericht zu gehen.“

„Die strittigen 30 Euro gingen sofort und ohne eine Antwort oder Entschuldigung auf meinem Konto ein.“

„Sofern der Schlichtungsvorschlag die auf den Konflikt anzuwendenden Gesetze beachtet und mir so keine (finanziellen) Nachteile entstehen, ist der Schlichtungsvorschlag für mich akzeptabel.“

„Schlichtung hat alles unternommen was man machen konnte.“

„Bleibt nichts anderes übrig, oder lohnt nicht weiter zu verfolgen.“

„Ich kann damit leben.“

„Wir haben das Kulanzangebot der Wasserlieferanten akzeptiert.“

„Sachverhalt wurde geklärt, Betrag wurde überwiesen.“

„Allein schon zur Vermeidung unkalkulierbarer Kosten und Folgen für beide Seiten.“

„Verfahren wurde vorzeitig eingestellt, da die Firma den Schaden dann doch behoben hat. Es ist nicht bekannt, ob das Einleiten des Schlichtungsverfahrens der Grund hierfür war.“

<sup>231</sup> Dazu ausführlich oben S. 23.

<sup>232</sup> Siehe S. 83 f.

<sup>233</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Schlichtungsverfahren wurde nicht eingeleitet, da die Verkäuferin bereits vorher die Zahlung angeboten hat. Das Anschreiben der Schlichtungsstelle reichte bereits für ein Einlenken aus.“

„Weil ich denke, dass die Schlichtungsstelle neutral, unabhängig und juristisch korrekt handelt.“

„Mehr geht nicht. Eigentlich wäre noch eine Entschuldigung fällig, aber damit haben wir nicht wirklich gerechnet.“

„Den Schlichtungsvertrag akzeptiere ich, die Handlungen des Unternehmens teile ich jedoch nicht.“

„[Das Unternehmen] hat am 19.3.2020 den Betrag von 50 € selbständig meinem Konto gutgeschrieben. Ein Schlichtungsvorschlag lag noch nicht vor.“

„Weil ich das Risiko in einem Gerichtsverfahren nicht wegen zuletzt 380.- Euro eingehen wollte. Ohne das (obwohl relativ geringfügige) Entgegenkommen der Firma hätte ich zum Gerichtsverfahren tendiert.“

„Es liegt kein Schlichtungsangebot vor, der Händler hat freiwillig gezahlt.“

„Ich habe eigentlich nichts erwartet und war angenehm überrascht, dass ich den finanziellen Aufwand der Reparatur nun nicht allein tragen musste.“

Verbraucher, die das Ergebnis ablehnten, erklärten dies beispielsweise mit folgenden Kommentaren.<sup>234</sup> Darin bringen zahlreiche Verbraucher die Frustration durch die vielen Fälle zum Ausdruck, in denen die Unternehmer sich nicht an dem Verfahren beteiligen:

„Kein befriedigendes Ergebnis!“

„Es gab keine Einigung.“

„Weil es keinen Schlichtungsvorschlag gibt, denn die Gegenseite verweigert die Teilnahme an einer Schlichtung.“

„Es gibt keinen Vorschlag, weil sich die Firma nicht daran beteiligt.“

„Es gab keinen Schlichtungsvorschlag, mit dem ich einverstanden hätte sein können.“

„Ich habe kein Ergebnis bekommen, weil der Gegner nicht schlichten will; Fahrzeuggarantie ist in der Zwischenzeit abgelaufen.“

„Weil wir keinen Vorschlag erhalten haben und das Verfahren eingestellt wurde, da der Veranstalter (mal wieder) nicht schnell genug reagiert hat.“

„Es gibt keinen Schlichtungsvorschlag. Wie soll ich den akzeptieren?“

„Es ist mir unverständlich, wieso die Schlichtungsstelle keine Handhabe hat, den Gegner wenigstens zu einer Antwort beziehungsweise Reaktion zu bringen. Ganz ohne Antwort ist das Ganze vollkommen unbefriedigend.“

„Gegen die Einstellung des Verfahrens kann ich nichts machen. Wenn der Antragsgegner nicht reagiert, sind allen die Hände gebunden.“

„Ich bin davon ausgegangen, dass ein Unternehmen, das auf seiner Internetseite öffentlich damit wirbt, dass es bereit ist, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, auch verpflichtet sei, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Bedauerlicherweise musste ich erfahren, dass dies nicht der Fall ist und der Unternehmer entgegen seiner Ankündigung die Schreiben der Schlichtungsstelle ohne irgendwelche Sanktionen gegen ihn ignorieren kann. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund des Wettbewerbsvorteils, den sich ein solcher

<sup>234</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

Unternehmer ‚erschleicht‘, fragwürdig. Denn es ist davon auszugehen, dass man als Verbraucher eher ein Unternehmen wählen wird, das am Verfahren teilnimmt als eines, das dies nicht anbietet.“

„Antragsgegner antwortet nicht! Was soll die ganze Organisation – Verbraucherschlichtung! Das ist ein Witz!“

„Es gibt kein Ergebnis, da der Reiseveranstalter nicht auf die Schreiben der Schlichtungsstelle reagiert hat und das Verfahren eingestellt wurde.“

Zudem wurden die Verbraucher gefragt, ob sie eine moralische Verpflichtung haben, den Empfehlungen der Schlichtungsstelle zu folgen. Von 788 Verbrauchern bejahen dies 50 % (jeweils 25 % „Ja“ und „Eher ja“), während 27 % eine solche Pflicht ablehnen (16 % „Nein“, 11 % „Eher nein“). 23 % sind sich nicht sicher.

Angesichts dieser Ergebnisse stellt sich die Frage, ob die Ergebnisakzeptanz von dem konkret erreichten Ergebnis abhängt. Die folgende Tabelle 15 stellt die Bereitschaft, das Ergebnis zu akzeptieren, in das Verhältnis zur subjektiven Einschätzung, ob das Ergebnis zu eigenen Gunsten ausfiel. Die Antworten „sehr bereit“ und „eher bereit“ zu akzeptieren werden dabei zu „bereit zu akzeptieren“ zusammengefasst; ähnliches gilt für „überhaupt nicht bereit“ und „eher nicht bereit“ zu akzeptieren.

**Tabelle 15: Selbsteinschätzung des Verfahrensergebnisses aus Verbrauchersicht und Verfahrensakzeptanz**

**Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020**

**408 Antworten von Verbrauchern**

	Bereit zu akzeptieren	Nicht bereit zu akzeptieren	Nicht sicher
Verfahren fiel zu meinen Gunsten aus	95 %	1 %	4 %
Verfahren fiel nicht zu meinen Gunsten aus	36 %	49 %	16 %
Verfahren fiel teilweise zu meinen Gunsten aus	83 %	11 %	6 %
Ich bin nicht sicher	52 %	13 %	35 %

Tabelle 15 zeigt einen starken Zusammenhang zwischen Ergebnisakzeptanz und subjektiver Ergebniseinschätzung bei positivem Ausgang. 95 % derjenigen, die einen positiven Verfahrensausgang konstatieren, sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren. 49 % derjenigen, die das Ergebnis negativ bewerten, sind nicht bereit es zu akzeptieren. Das bedeutet aber auch, dass immerhin 36 % derjenigen, die aus subjektiver Sicht ein negatives Resultat erhalten haben, bereit sind, das Ergebnis zu akzeptieren.

Untersucht man die Ergebnisakzeptanz nun im Kontext der objektiven Ergebnisse, wie sie von der Schlichtungsstelle festgehalten werden, zeigen sich ähnliche Verhältnisse (Tabelle 16).

**Tabelle 16: Offizielles Verfahrensergebnis und Ergebnisakzeptanz****Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020****400 Antworten von Verbrauchern**

	Bereit zu akzeptieren	Nicht bereit zu akzeptieren	Nicht sicher
Unzulässiges oder abgebrochenes Verfahren	43 %	33 %	23 %
Einigung ohne Teilnahme am Verfahren	95 %	1 %	4 %
Einigung mit Teilnahme am Verfahren (inklusive Schlichtungsvorschlag)	95 %	0 %	5 %
Verfahrensabschluss ohne Einigung <sup>235</sup>	0 %	50 %	50 %
Unternehmer beteiligt sich nicht	39 %	45 %	16 %

Neben der starken Ergebnisakzeptanz bei einer Einigung sticht hervor, dass 43 % der Verbraucher bereit sind, das Ergebnis eines unzulässigen oder abgebrochenen Verfahrens zu akzeptieren und 39 % bereit sind, das mangels Unternehmerbeteiligung gescheiterte Verfahren zu akzeptieren.

Schließlich ist es interessant zu sehen, ob die Zufriedenheit mit dem Verfahren bei denjenigen, die aus subjektiver Sicht ein negatives Verfahrensergebnis konstatieren oder ein Ergebnis, das sie nicht recht einordnen können, dazu führt, dass sie das Ergebnis dennoch akzeptieren. Die folgende Tabelle 17 zeigt, dass die Verfahrenszufriedenheit in solchen Fällen in der Tat einen positiven Effekt auf die Ergebnisakzeptanz hat.

**Tabelle 17: Verfahrenszufriedenheit und Ergebnisakzeptanz – 232 Antworten von Verbrauchern; nur diejenigen, die das Ergebnis subjektiv für negativ halten oder nicht sicher sind, wie sie es einschätzen****Zeitraum: 1.8.2017 bis 31.7.2020**

	Bereit zu akzeptieren	Nicht bereit zu akzeptieren	Nicht sicher
Zufrieden	66 %	23 %	11 %
Nicht sicher	41 %	17 %	41 %
Nicht zufrieden	14 %	71 %	14 %

**cc) Unternehmer**

Die Unternehmer akzeptieren die Ergebnisse des Schlichtungsverfahrens weit weniger als die Verbraucher. Wie bereits berichtet, sind von 26 Unternehmern nur 8 % bereit, das Ergebnis zu akzeptieren (8 % sehr bereit, 0 % eher bereit). Eine große Mehrheit von 69 % ist nicht bereit, das Ergebnis zu akzeptieren (46 % überhaupt nicht bereit, 23 % eher nicht bereit). 23 % der Unternehmer sind sich nicht sicher, ob sie das Ergebnis akzeptieren.

Die Unternehmer kommentieren ihre positive Akzeptanz wie folgt.<sup>236</sup>

<sup>235</sup> In der Praxis eher seltenere Verfahren, die aus folgenden Gründen ohne Einigung abgeschlossen werden: Beweisproblematik, keine Einigung über Rechtslage, Rechtslage umstritten (keine gerichtliche Entscheidung) oder Unternehmer hält sich nicht an die Vereinbarung.

<sup>236</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Das Ergebnis ist ausgewogen. Es werden nicht nur die rein rechtlichen Fakten erläutert, sondern auch ‚weiche‘ Faktoren berücksichtigt, so dass unser Handeln aus Kunden- bzw. Verbrauchersicht bewertet wird. Dies ist für eine weitere Kundenorientierung unserer Prozesse sehr wichtig. Zudem ist es uns aus rechtlichen Gründen nicht möglich, willkürlich und ohne Grund auf Forderungen zu verzichten.“

„Ist schon erledigt, Geld wurde dem Kunden überwiesen, Vorgang ist abgeschlossen. Wie schon zu Beginn geschrieben, es war uns der Zeit- und Nervenaufwand nicht wert! Soll der Kunde glücklich werden...“

„Die Kundin hat die Ware erhalten, damit ist der Fall aus beiden Sichten abgeschlossen.“

„In der Regel entsprachen die Schlichtersprüche bislang unseren Erwartungen und haben alle Umstände einfließen lassen in ihre Beurteilung.“

„Bei der rechtlichen Würdigung und Begründung ist davon auszugehen, dass ein Gericht zu der gleichen Entscheidung gekommen wäre. Daher ist es sinnvoll dem Schlichterspruch zu folgen.“

„Selbst wenn die Entscheidung nicht zu unseren Gunsten ausgefallen wäre, besteht durch eine neutrale Betrachtung die Möglichkeit, sein eigenes Vorgehen zu prüfen.“

Demgegenüber erklären die Unternehmer ihre Ablehnung mit den folgenden Worten:<sup>237</sup>

„Weil der Schlichter Vorschläge gemacht hat, die für mich extreme Nachteile gebracht hätten und außerhalb jeglicher Rechtsnorm waren.“

„Schlichtungsvorschläge entsprechen selten den tatsächlichen rechtlichen Gegebenheiten. Wir leben in einer Zeit, in der sich Verbraucher vollumfänglich ihrer Rechte, selten aber ihrer Pflichten bewusst sind. Die Verkaufsplattformen erziehen den Verbraucher ohnehin dazu, sich alles herauszunehmen. Der Primat der positiven Verkaufserfahrung wird auf dem finanziellen Rücken betroffener Händler ausgeritten. Da bedarf es eigentlich nicht noch einer Instanz, die dem Kunden die Möglichkeit zur Beschwerde eröffnet! Insofern besteht hier grundsätzlich die Gefahr, dass überzogene und rechtlich nicht zu begründende Forderungen als Schlichtungsvorschlag zur Disposition gestellt werden und dafür soll das teilnehmende Unternehmen dann auch noch die Schlichtungsstelle monetär vergüten. Dies erscheint mir ehrlich gesagt (und ich will hier keineswegs den hehren Anspruch der Schlichtungsstelle diskreditieren!) als wenig zielführend!“

Zusätzlich vermitteln die folgenden direkten und indirekten Aussagen aus den ergänzend geführten Interviews einen Eindruck zur Ergebnisakzeptanz der Unternehmer:

„Von den vier Schlichtungsfällen wurden zwei komplett zu unseren Gunsten entschieden. In einem Fall wurde ein Kompromissvorschlag unterbreitet, der vom Kunden angenommen wurde. Der vierte Schlichtungsfall ist noch nicht entschieden.“

„Der erste Fall war ein sehr komplexer Fall betreffend Mehrwertsteuer auf den Kanaren. Wir fühlten uns gut betreut und am Ende gab es einen Kompromiss 50/50. Wir mussten dem Kunden also etwas zahlen.“

„Der zweite Fall war anders. Der Kunde fühlte sich nicht gut behandelt. Es ging um unser ‚Bundle-Angebot‘. Er hatte das Angebot nicht richtig gelesen und wollte etwas haben, was nicht im Bundle enthalten ist. Hier haben wir es abgelehnt den Fall anzunehmen. Wir mussten keine Fallpauschale zahlen. Hier wäre es eine Einladung für Querulanten und wir sind nicht bereit uns mit absurden Ansprüchen herumzuschlagen. Hier kann die Streitschlichtung missbraucht werden. [...] Wenn das so hält, dass wir als Unternehmen auch nein sagen können, dann wäre das sehr gut.“

„Sehr selten wird der Rechtsweg bestritten, viel wird in Gesprächen geklärt. Kunden nehmen Kehl nicht in Anspruch – warum? Kunden wollen ein rechtsgültiges Urteil und keine Empfehlung. Der Kunde nimmt Schlichtung nicht ernst. Wenn ein größeres Problem auftritt, geht der Kunde direkt zum Rechtsanwalt und leitet eine Klage ein.“

<sup>237</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

Zudem wurden auch die Unternehmer gefragt, ob sie eine moralische Verpflichtung haben, den Empfehlungen der Schlichtungsstelle zu folgen. Von 57 antwortenden Unternehmern bejahen dies 33 % (5 % „Ja“, 28 % „Eher ja“), 37 % lehnen dies ab (23 % „Nein“, 14 % „Eher nein“) und 30 % sind sich nicht sicher. Im Vergleich zu den Verbrauchern empfinden die Unternehmer also eine deutlich schwächere moralische Befolgungspflicht.

## b) Weitere Schritte

Blickt man auf die Konfliktlösung in einem umfassenden Sinn, stellt sich die Frage nach den weiteren Schritten für diejenigen, die ihren Konflikt durch das Schlichtungsverfahren nicht gelöst sehen. Zu dieser Gruppe gehören zum einen diejenigen, deren Verfahren vor der Schlichtungsstelle gegen ihren Willen nicht aufgenommen oder frühzeitig beendet wurden. Die Aufnahme kann bereits zu einem frühen Zeitpunkt an der mangelnden Zuständigkeit der Stelle oder anderen Ablehnungsgründen scheitern.<sup>238</sup> Zu einem späteren Zeitpunkt wird das Verfahren dann vorzeitig beendet, wenn der Verbraucher den Antrag zurücknimmt, nicht weiterverfolgt oder der Verfahrensfortführung widerspricht.<sup>239</sup> Außerdem beendet der Streitmittler das Verfahren dann, wenn der Unternehmer der Fortführung des Verfahrens widerspricht, daran nicht (weiter) teilnimmt oder sich überhaupt nicht zu seiner Teilnahme erklärt (sofern keine Teilnahmefiktion vorliegt<sup>240</sup>). Schließlich beendet der Streitmittler das Verfahren auch dann, wenn ein Ablehnungsgrund erst im Verfahrensverlauf eintritt oder bekannt wird. Zum anderen zählen zu der hier relevanten Gruppe diejenigen Parteien, die mit dem materiellen Verfahrensergebnis, namentlich dem Schlichtungsvorschlag, nicht einverstanden sind.

Befragt man Verbraucher, die mangels Lösung oder wegen der Ablehnung des Ergebnisses über weitere Schritte nachdenken, fällt zuerst auf, dass im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 etwas mehr als zwei Drittel (68 %) planen, ihre Beschwerde weiterzuverfolgen (Schaubild 26). Ein knappes Drittel (32 %) zieht keine weiteren Schritte in Betracht.

Betrachtet man die weiter angestrebten Schritte dieser Gruppe im Detail, ergibt sich kein klarer Favorit. Ein Gerichtsverfahren (41 %), die Einschaltung eines Rechtsanwalts (47 %) und außergerichtliche weitere Schritte wie eine Mediation, eine andere Stelle der alternativen Konfliktlösung oder eine Verbraucherzentrale (42 %) liegen in einem Korridor zwischen 40 % und 50 % in etwa gleichauf. Bemerkenswert ist dabei, dass die weiterhin nach einer Konfliktlösung Suchenden eine Vielzahl unterschiedlicher Mechanismen in Betracht ziehen (Mehrfachnennungen waren zulässig).

---

<sup>238</sup> Dazu ausführlich oben S. 18 f.

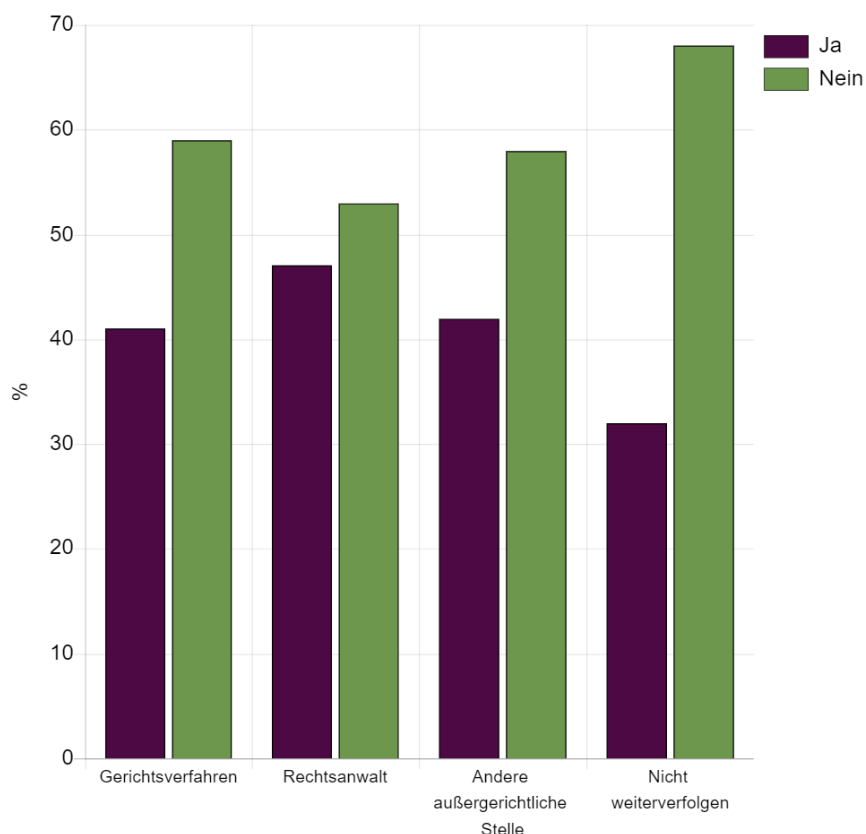
<sup>239</sup> Dazu eingehend oben S. 22; dort auch zum Folgenden.

<sup>240</sup> Siehe § 30 Absatz 6 Satz 2 VSBG.



Schaubild 26

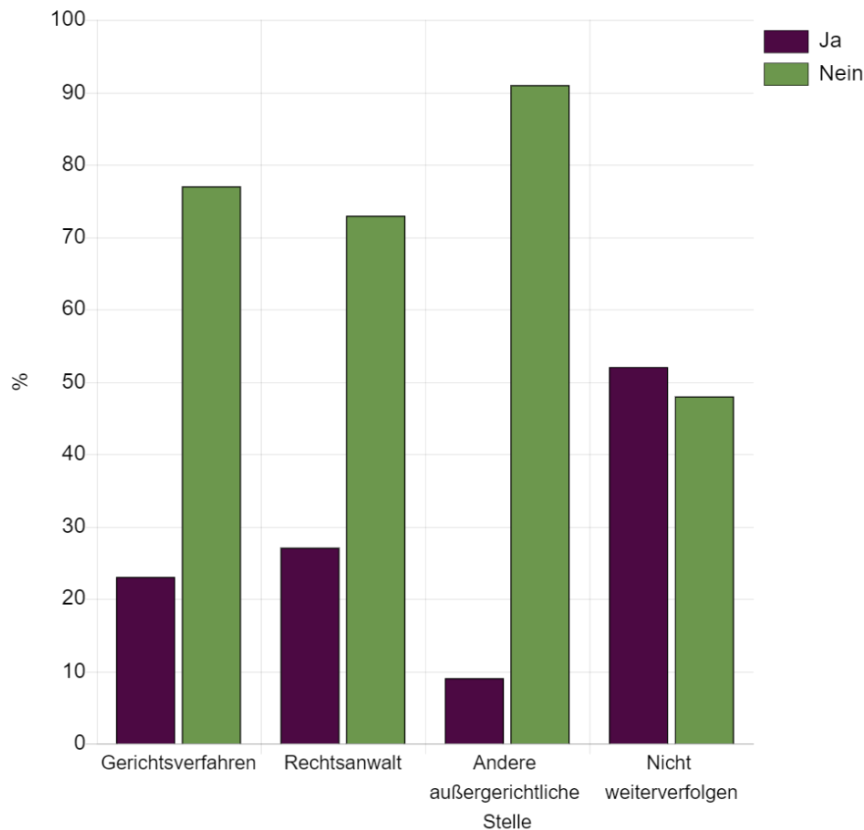
**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 808 Antworten: Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen? (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)**



Befragt man die Unternehmer, die das Ergebnis nicht akzeptieren, nach weiteren Schritten zur Durchsetzung ihrer Interessen in der jeweiligen Sache, ergibt sich ein anderes Bild (Schaubild 27). Dabei ist allerdings zu bedenken, dass die Unternehmer keinen Antrag zur Schlichtungsstelle stellen können und daher oft in einer anderen Konfliktsituation – häufig in einer Verteidigungsposition – sind als die Verbraucher. 52 % wollen die Beschwerde nicht weiterverfolgen. 23 % wollen ein Gerichtsverfahren anstrengen, 27 % einen Rechtsanwalt einschalten und 9 % eine außergerichtliche Konfliktlösung versuchen. Die im Vergleich zu den Verbrauchern schwächer ausgeprägte Absicht, weitere Schritte zu ergreifen, ergibt sich vermutlich auch daraus, dass das Schlichtungsverfahren nur von Verbrauchern eingeleitet werden kann. Demnach ist zu erwarten, dass die betroffenen Unternehmer weniger Handlungsbedarf sehen als die Verbraucher.

Schaubild 27

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 56 Antworten: Falls Ihr Unternehmen das Ergebnis nicht akzeptiert, hat Ihr Unternehmen vor, weitere Schritte zur Durchsetzung seiner Interessen in dieser Sache zu unternehmen? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**



### c) Bescheinigung gemäß § 15a EGZPO

Bleibt der Einigungsversuch im Verfahren vor der Schlichtungsstelle erfolglos, stellt diese eine Bescheinigung gemäß § 15a EGZPO aus.<sup>241</sup> Die Bescheinigung erlaubt die Erhebung einer Klage ohne (weiteren) Einigungsversuch vor einer Gütestelle, wenn das jeweilige Landesrecht einen solchen Versuch vorschreibt. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 29.2.2020 stellte die Stelle in 3.403 Verfahren eine solche Bescheinigung aus. Die Zählung wurde ab dem 1.3.2020 aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie eingestellt.

### d) Stellungnahmen in den Interviews

Aus den ergänzend geführten Interviews sei aus Sicht eines Verbraucherverbands der folgende Teil zitiert:

- „In einem Streitfall wird nach Konsens gesucht, nicht nach einem Konflikt vor Gericht. Wir (Volljuristen) erhalten ungefähr 3.000 Beratungsanfragen (von denen viele Anfragen und Probleme sind) pro Jahr. Unser Ziel ist es, die Verbraucher in einen rechtssicheren Stand zu bringen, ihnen Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen. Wir nehmen auch Kontakt mit den Heimen auf oder verweisen an Beschwerdestellen wie die Aufsichtsbehörden oder den MDK. Wir haben also auch eine Lotsenfunktion. Im Prinzip machen wir alles, außer zu Gericht zu gehen. Wir würden Verbraucher gern zur Schlichtung bringen. Bis jetzt haben wir noch keinen Fall an Kehl leiten können. Die Bewohner sind oft nicht bereit dazu und die Unternehmer lehnen eine Schlichtung von vornherein ab. Wir leisten viel Aufklärungsarbeit, besprechen die Situatio-

<sup>241</sup> Dazu näher oben S. 24.

nen mit den Verbrauchern, helfen mit Widersprüchen und Stellungnahmen. Manchmal beharrt die Einrichtung auf einer Räumungsklage und dann kann man manchmal mit Kontaktaufnahme (wir sind ja Dritte, die in das Geschehen eingreifen) eine Räumungsklage verhindern. Manchmal drohen die Heime mit Gericht oder leiten Mahnverfahren ein.“

Aus der Perspektive der Unternehmer seien die folgenden Stellungnahmen wiedergegeben:

- „Wir müssen mal langfristig sehen, wie sich Schlichtung entwickelt. Es muss klar sein, dass Kehl einen neutralen Dienst leistet, so wie ein Gericht oder ein Richter.“
- „Der Kunde könnte natürlich noch zu Gericht gehen und uns verklagen. Dies ist ein spannendes Thema und wir werden es abwarten müssen, was ein Gericht hier entscheiden würde.“

## e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Betrachtet man nicht den formalen, sondern den materiellen Verfahrenserfolg tritt die Ergebnisakzeptanz in den Fokus. 65 % der Verbraucher sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren, 11 % der Verbraucher sind unentschieden und 24 % der Verbraucher lehnen das Ergebnis ab. Bei den Unternehmern ist die Ergebnisakzeptanz deutlich schwächer ausgeprägt. Nur 8 % sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren, während eine Mehrheit von 69 % das Ergebnis ablehnt. 23 % der Unternehmer sind sich diesbezüglich nicht sicher. Bei dem Unternehmerergebnis ist zu bedenken, dass hier vergleichsweise nur wenige Unternehmer, nämlich 26, die Frage beantwortet haben.

Auf Seiten der Verbraucher besteht ein starker Zusammenhang zwischen einem als positiv empfundenen Ergebnis und der Bereitschaft dieses Ergebnis zu akzeptieren. Etwa die Hälfte der Verbraucher, die subjektiv von einem negativen Ergebnis ausgehen, lehnen das Ergebnis ab. Immerhin 36 % derjenigen, die aus subjektiver Perspektive ein negatives Ergebnis erhalten haben, sind aber bereit, das Resultat zu akzeptieren. Innerhalb der Verbrauchergruppe, die subjektiv ein negatives Ergebnis erzielt hat, ist die Bereitschaft zur Akzeptanz umso höher, je zufriedener der jeweilige Verbraucher mit dem Verfahrensablauf ist.

Kommt es nicht zu einer Einigung, will die Mehrzahl der Verbraucher (68 %) die Beschwerde weiterverfolgen, während eine knappe Mehrheit der Unternehmer (52 %) dies nicht vorhat. Hier ist zu bedenken, dass die Unternehmer keinen Schlichtungsantrag stellen können und daher oft in einer reinen Verteidigungsposition sind. Anders als die Unternehmer (9 %) ziehen die Verbraucher (42 %) für weitere Schritte den Weg in die außergerichtliche Konfliktlösung vor. Demgegenüber kommt für 41 % der Verbraucher und 23 % der Unternehmer der Gang zu Gericht in Betracht.

## 8. Aufwand

### a) Kosten

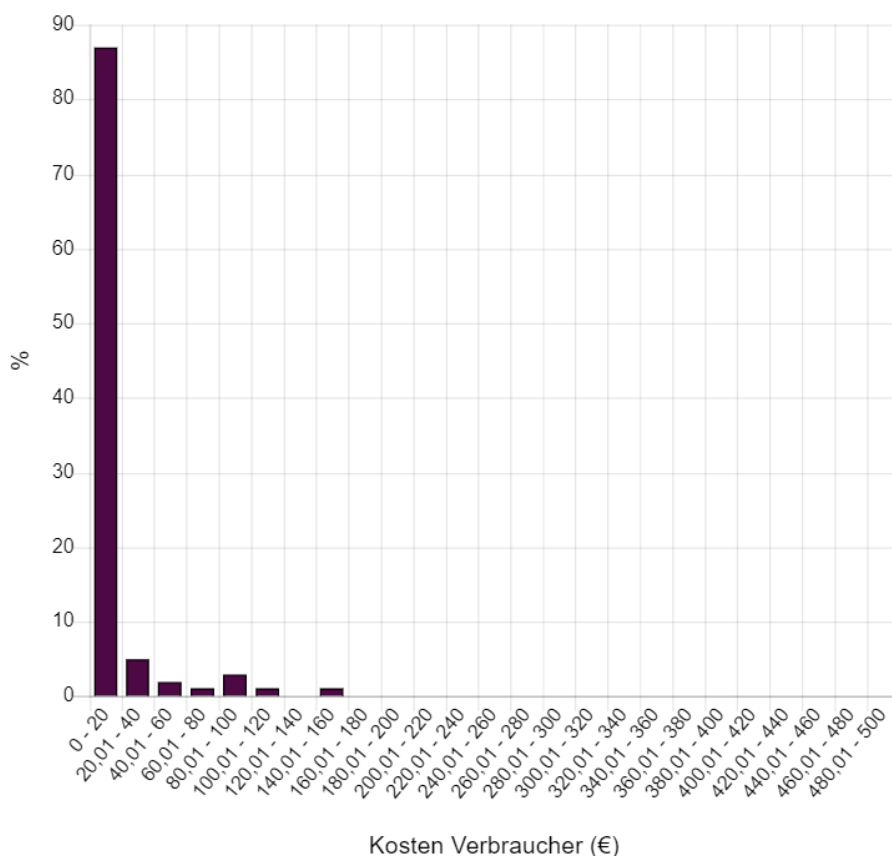
Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 hat das Verfahren vor der Schlichtungsstelle in 87 % der Fälle den Verbrauchern Kosten zwischen 0 und 20 Euro verursacht (Schaubild 28). In weiteren 5 % der Fälle lagen die Kosten für die Verbraucher zwischen 20,01 und 40 Euro. Die Verbraucher wurden dabei aufgefordert, sämtliche Kosten anzugeben und unter anderem Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten und Kosten für Briefe zu berücksichtigen. Das Verfahren selbst ist für die Verbraucher grundsätzlich kostenlos.

Die höchsten angegebenen Kosten liegen für 2 von 624 Verbrauchern zwischen 400,01 und 420 Euro. Dies entspricht 0,3 % und ist im Schaubild daher nicht sichtbar.

In der Gesamtschau entstehen den Verbrauchern in der großen Mehrzahl also nur geringe Kosten.

Schaubild 28

**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 624 Antworten: Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.)?**



Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren schätzen die Verbraucher das Verfahren vor der Schlichtungsstelle in demselben Zeitraum zu einem ähnlich hohen Anteil als kostengünstiger ein. Von 807 antwortenden Verbrauchern schätzen 92 % das Schlichtungsverfahren in ihrem konkreten Fall als kostengünstiger ein.

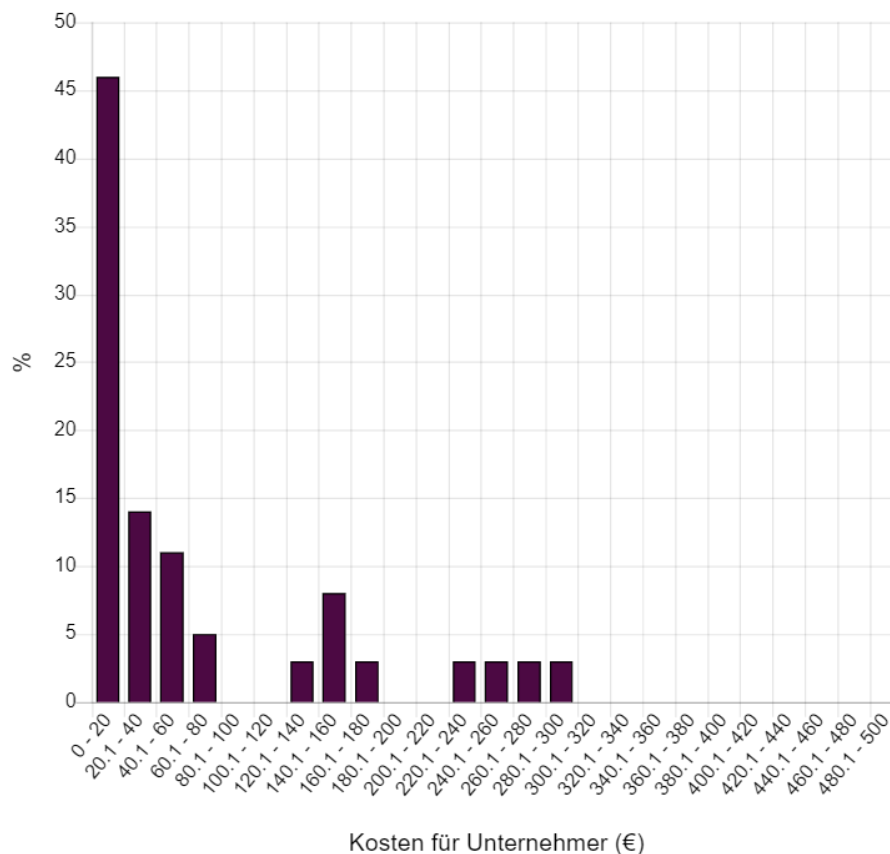
Vor diesem Hintergrund ist es nicht überraschend, dass in demselben Zeitraum 88 % von 782 antwortenden Verbrauchern die Kosten, die das Verfahren verursacht hat, als angemessen empfinden. Nur 12 % der Verbraucher halten die gesamten durch das Verfahren verursachten Kosten nicht für angemessen.

In den ergänzend geführten Interviews wurden zudem solche Verbraucher, deren Kosten über dem üblichen Maximum von 40 Euro lagen, zu ihrer Einschätzung befragt. Diese Verbraucher, die statistisch in der klaren Minderheit sind, empfanden die Kosten zwar als ärgerlich, nahmen sie aber im Interesse einer "klaren Antwort" oder "um ein Ergebnis zu bekommen" in Kauf.

Auf Seiten der Unternehmer berichten 46 % von 32 antwortenden Unternehmern Kosten zwischen 0 und 20 Euro. Als Maximalkosten werden von 1 % 280,10 Euro bis 300 Euro genannt. Die gesamte Verteilung zeigt das folgende Schaubild 29. Die genannten Kosten erfassen wie bei den Verbrauchern sämtliche Kosten, die dem Unternehmer entstehen. Dazu gehören insbesondere Personalkosten, Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten und Kosten für Briefe. Es geht also nicht allein um das an die Schlichtungsstelle gezahlte Verfahrensentgelt bzw. -gebühr. Die hohe Anzahl von Kosten zwischen 0 und 20 Euro erklärt sich daraus, dass viele Unternehmer, die nicht an dem Verfahren teilnahmen, diese Frage beantworteten.

Schaubild 29

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 32 Antworten: Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.)?**



Die Frage, ob die Kosten, die das Verfahren verursacht hat, angemessen sind, beantworten 56 % der Unternehmer im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 mit „Nein“ (insgesamt 57 Antworten). 44 % der Unternehmer halten die Kosten für angemessen.

Von Seiten derjenigen Unternehmer, die die Kosten nicht angemessen fanden, wurden folgende Erklärungen abgegeben:

„Weil sich der Warenwert auf ca. 50 Euro belief und das somit die Sache nicht wert war.“

„Weil die Beschwerde gegen mein Unternehmen völlig sinnfrei war und die Kosten in keiner Relation zu Sachverhalt und Ergebnis standen.“

„Für 15 Euro Streitwert sind 50 Euro Kosten zu hoch.“

„Da die Arbeitsstunden sehr teuer waren, ist das Schlichtungsverfahren wesentlich teurer, als wenn die Kundin von Beginn an die eidesstattliche Versicherung abgegeben hätte.“

„Zusätzliche Arbeit ohne Mehrwert.“

„Wir haben nicht teilgenommen wegen Kostenfaktor.“

„Zu viel Arbeit, Kulanz gemacht (damit Geld ‚verloren‘).“

„Weil das Verfahren Querulanten eine Bühne gibt, die sich trotz laufender anderer Verfahren nutzen lässt.“

„Für niedrige Beträge sind die Kosten zu hoch. Wir führen aus den o.g. Gründen trotzdem Schlichtungen durch.“

„Wie schon mehrfach geschrieben, haben wir uns nichts zu Schulden kommen lassen. Bei allem nötigen Respekt vor der Kundin, aber so ein Verhalten ist unangemessen. Wir hatten der Kundin bereits vor dieser Falleröffnung mehrfach mitgeteilt, dass wir alles korrekt umgesetzt haben.“

„Sorry, die Leistung, die die Schlichtungsstelle erbracht hat, war Klasse. Daher ist hier eine Bezahlung richtig und angemessen. Dass von vornherein nur eine Partei bezahlt, entspricht nicht meiner Vorstellung von einer Schlichtung. Wenn wir betrachten, dass der Schlichtungsspruch zu 100 % zu unseren Gunsten ausgegangen ist, und wir den Kunden (im konkreten Fall) nicht wiedergewinnen konnten, ist diese Ausgabe einfach eine Fehlinvestition.“

„Für Sie beträgt das vorläufige Entgelt für die Durchführung dieses Verfahrens nach der Kostenordnung 75,00 Euro? Der Streitwert war 139,00.“

„Weil wir nur zusätzliche Ausgaben hatten.“

„Der tatsächliche Streitwert lag bei ca. 80 Euro pro Fall.“

„Die Kosten erscheinen zu hoch. Ein Schlichtungsverfahren sollte kostenneutral sein.“

„Der Wert der geltend gemachten Forderung übersteigt inzwischen bei Weitem die Personalkosten, die die fortdauernden Schreiben, Klagen etc. des vermeintlichen ‚Gläubigers‘ beanspruchen bzw. beansprucht haben.“

„Klage des Kunden war unberechtigt.“

„Wir haben nicht an dem Verfahren teilgenommen, da die Kunden uns nur finanziell schaden wollten. Hierfür ist jeder Aufwand unangemessen, dies liegt aber nicht an der Schlichtungsstelle, sondern der Notwendigkeit der additiven Kommunikation.“

„Eingang wie bereits beschrieben ohne Vorprüfung. Geschäftsführung unnötig mit erneuter Stellungnahme und Telefonaten zeitlich belastet.“

Diejenigen, die die Kosten angemessen fanden, kommentierten dies wie folgt:

„Im Interesse des Kunden ist dieser Betrag angemessen.“

„Folgebeschwerden und permanenter Schriftwechsel mit einer Kundenbeschwerde sind auf lange Sicht viel teurer und nerviger.“

„Wenig Aufwand.“

„Es sind nur geringe Kosten entstanden.“

„Weil sie gering sind.“

„Weniger als beim Rechtsstreit vor Gericht.“

„Am Anfang als die Schlichtung neu war, haben wir eine Schulung gehabt und dachten, dass viel passiert, aber dem war nicht so. Viel ist bei uns mit Gesprächen zu klären. Die Kosten der Schlichtung sind kein Problem für uns, wenn der Kunde es annimmt, ist es in Ordnung, die Pauschale zu zahlen und wir hoffen, dass unparteiisch dem Kunden geholfen wird.“

Im Vergleich mit dem Gerichtsverfahren gingen in demselben Zeitraum allerdings 75 % von 53 Unternehmern davon aus, dass ein Gerichtsverfahren in dem konkreten Streitfall höhere Kosten als das Schlichtungsverfahren verursacht hätte.

Aus den ergänzend geführten Interviews ergaben sich zudem folgende anekdotische Stellungnahmen der Unternehmer zu den Kosten des Verfahrens:

„Schlichtung ist eine gute Sache, ein kostengünstiger, schneller Weg. Das Problem ist das Gesetz. Es gibt zu viele Informationspflichten und damit steigt die Bürokratie. Die (negative) Informationspflicht und der angedrohte Imageschaden (schlechte Reputation) schränkt die Freiwilligkeit ein. Die Informationspflicht könnte viele Fälle anlocken. Die Unternehmen müssen dafür zahlen. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen sind nicht gut. Die Informationspflicht ist ein riesiger Aufwand für die Unternehmen. Die Webseiten und die AGB müssen geändert werden. Dies kostet Zeit und Geld (Anwalt und Informatiker).“

„Nach den Erfahrungen der Handwerkskammer für München und Oberbayern wenden sich die meisten Verbraucher und Betriebe nicht an Kehl, sondern an die Kammer. Kehl ist für Betriebe mit Kosten verbunden; darüber hinaus gibt es für Betriebe keine kostenfreie Rechtsberatung.“

„Wir hatten zwei Fälle in Kehl. Kurz nach der Umstellung waren wir gespannt, wie die Schlichtung läuft. Wir wollten es ausprobieren, denn es ist eine gute Sache. Kostenmäßig ist Schlichtung interessant, wenn es um große Beträge geht.“

## b) Entgelte und Gebühren

### aa) Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Die erhobenen Entgelte regelte die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für den Zeitraum vom 1.4.2016 bis zum 31.12.2019 in einer Kostenordnung für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e. V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.<sup>242</sup> Danach war das Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenlos.<sup>243</sup> Ausnahmsweise behielt sich die Stelle vor, ein Entgelt von 30 Euro von einem Verbraucher zu erheben, wenn der Antrag des Verbrauchers unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen war.<sup>244</sup> In der Praxis spielte dies nach Angaben der Schlichtungsstelle kaum eine Rolle. Auf der Seite des Verbrauchers anfallende Kosten und Aufwand wurden von der Verbraucherschlichtungsstelle jedoch nicht erstattet. Auch die Kosten einer Vertretung trug der Verbraucher selbst.

Von dem Unternehmer wurde ein Entgelt erhoben. Es war nach Streitwerten gestaffelt und betrug:<sup>245</sup>

- 50 Euro bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
- 75 Euro bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro,
- 150 Euro bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro,
- 300 Euro bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro,
- 380 Euro bei Streitwerten von 2.000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro,
- 600 Euro bei Streitwerten von über 5.000 Euro.

Entgeltverhandlungen, etwa über Paketentgelte, d. h. bestimmte Fallvolumina für einen Festbetrag, führte die Schlichtungsstelle nicht mit Unternehmern. Wie der Verbraucher trug auch der Unternehmer selbst die auf seiner Seite anfallenden Kosten, einschließlich der Kosten für eine Vertretung.

Die Kostenordnung enthielt Anreize zur Anerkennung von Anträgen. Erkannte der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, so ermäßigte sich das Entgelt bei Streitwerten von über 200 Euro auf 75 Euro, bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro auf 50 Euro und bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro auf 40 Euro.<sup>246</sup> In der Schlichtungspraxis wurde diese Kostenermäßigung jedoch häufig

<sup>242</sup> Stand 1.4.2016.

<sup>243</sup> § 2.5 Kostenordnung.

<sup>244</sup> § 23 Absatz 1 Satz 1 VSBG; § 2.5 Kostenordnung.

<sup>245</sup> § 2.2 Kostenordnung.

<sup>246</sup> § 2.3 Kostenordnung.

nicht relevant. In den Fällen, in denen die Unternehmer nach der Kontaktaufnahme durch die Stelle den Anspruch der Verbraucher erfüllten, lehnten die Unternehmer regelmäßig die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ab. Diese Vorgehensweise hatte zur Folge, dass der Konflikt zwar gelöst war, mangels Erklärung des Unternehmers, an dem Verfahren teilzunehmen, entstand jedoch kein Entgeltanspruch der Stelle. In den ergänzend geführten Interviews wurde von Unternehmerseite die Einschätzung geäußert, dass die Entgeltstruktur in den höheren Streitwertklassen attraktiver war als in den unteren.

Darüber hinaus konnte die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn die Erhebung des Entgelts unbillig erschien.<sup>247</sup> Das wurde insbesondere dann angenommen, wenn die Stelle die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens wegen offensichtlich fehlender Erfolgsaussicht oder wegen Mutwilligkeit ablehnte, nachdem der Unternehmer sich in der Sache geäußert hatte.

## bb) Universalschlichtungsstelle des Bundes

Mit Wirkung vom 1.1.2020 wurde die Kostenordnung der allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle aufgehoben und durch die im gleichen Zeitpunkt<sup>248</sup> in Kraft tretenden Gebührenregeln in § 6 Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV) ersetzt.<sup>249</sup> Die Leitlinien für die Gebührenregeln einer beliebigen Universalschlichtungsstelle wie des Zentrums für Schlichtung e. V. gibt § 31 VSBG vor. Danach ist von schlichtungsbereiten oder -verpflichteten Unternehmern eine Gebühr zu erheben, deren Höhe sich nach dem Streitwert oder dem tatsächlichen Aufwand richtet. Gemäß § 31 Absatz 2 VSBG entfällt die Gebühr, wenn der Streitmittler die weitere Durchführung des Verfahrens ablehnt, weil der Unternehmer den Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt, und sie kann ansonsten ermäßigt werden, wenn der Unternehmer den Anspruch sofort vollständig anerkennt. Schließlich verlangt § 31 Absatz 3 VSBG, dass von dem Verbraucher nur eine Gebühr erhoben werden kann, wenn der Antrag missbräuchlich ist.

Die Vorgaben von § 31 VSBG werden in § 6 Absatz 1 UnivSchlichtV im Ausgangspunkt durch eine nach Streitwerten gestaffelte Gebührenforderung gegen den zur Schlichtung bereiten oder verpflichteten Unternehmer umgesetzt. Die Gebühr beträgt:

- |   |              |
|---|--------------|
| – bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro:                     | 40 Euro,     |
| – bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro:     | 80 Euro,     |
| – bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro:     | 150 Euro,    |
| – bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro:   | 300 Euro,    |
| – bei Streitwerten von 2.000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro: | 400 Euro,    |
| – bei Streitwerten von 5.000,01 Euro bis 10.000 Euro:               | 500 Euro,    |
| – bei Streitwerten von 10.000,01 Euro bis 30.000 Euro:              | 650 Euro und |
| – bei Streitwerten ab 30.000,01 Euro:                               | 800 Euro.    |

Im Vergleich zur Gebührenstruktur der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle liegt die Gebühr bei Streitwerten bis 100 Euro also 10 Euro niedriger (40 Euro statt 50 Euro). Bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro sind die Gebühren fast identisch.<sup>250</sup> Ab Streitwerten von 2.000,01 Euro sind die Gebühren der Universalschlichtungsstelle höher als diejenigen der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

Den im konkreten Fall zugrunde zulegenden Streitwert bestimmt die Schlichtungsstelle in Anlehnung an die Bestimmung des Gebührenstreitwerts nach der Zivilprozessordnung. Dabei können die Angaben der antragstellenden Verbraucher als Grundlage dienen, zum Beispiel wenn es um die Schätzung von Reparaturkosten geht.

Neu ist das komplette Entfallen der Gebühr, wenn der Unternehmer den Anspruch innerhalb von 2 Monaten ab dessen Geltendmachung vollständig anerkennt und der Streitmittler daraufhin die weitere Durchführung des

<sup>247</sup> § 2.4 Kostenordnung.

<sup>248</sup> § 9 Universalschlichtungsstellenverordnung.

<sup>249</sup> Die Verordnungsermächtigung ist in § 42 Absatz 2 Nummer 1 VSBG enthalten; zu den neuen Gebührenregeln *Thole ZKM* 2020, 4, 5 f.

<sup>250</sup> Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Universalschlichtungsstelle für Streitwerte von 100,01 Euro bis 200 Euro eine Gebühr von 80 Euro ansetzt, während die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hier nur 75 Euro verlangte.



Verfahrens ablehnt.<sup>251</sup> Erkennt der Unternehmer ansonsten den Anspruch vollständig an, ermäßigt sich die Gebühr ähnlich wie bereits bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.<sup>252</sup> Der wesentliche Unterschied besteht hier darin, dass bei höheren Streitwerten die Ermäßigung bei der Universalschlichtungsstelle weniger stark ausfällt als bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

Die bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bestehende Möglichkeit, das Entgelt aus Billigkeitserwägungen zu reduzieren,<sup>253</sup> weicht einer stärker konkretisierten Vorschrift in § 6 Absatz 3 UnivSchlichtV. Danach kann die Stelle bei Streitwerten ab 100,01 Euro nur die Hälfte der Gebühr verlangen, wenn der Verbraucher sich ohne Begründung nicht mehr beteiligt und das Verfahren daraufhin beendet wird, oder wenn dies nach dem Inhalt des Schlichtungsvorschlags sachgerecht erscheint.<sup>254</sup> Weitergehend kann die Gebühr gemäß § 6 Absatz 4 UnivSchlichtV bei Streitwerten ab 100,01 Euro um ein Viertel ermäßigt werden, wenn sich die Beteiligten im Verfahren einigen, bevor ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird.

Schließlich führt § 6 Absatz 5 UnivSchlichtV den Grundsatz fort, dass von dem Verbraucher nur dann eine Gebühr von 30 Euro erhoben werden kann, wenn der Antrag missbräuchlich ist.

### cc) Entgelt- bzw. Gebührenminderungen für Unternehmer im Praxisvergleich

Sowohl die Kostenordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle als auch die Gebührenregeln für die Universalschlichtungsstelle des Bundes sehen Minderungen der für die Unternehmer anfallenden Entgelte bzw. Gebühren bis hin zu deren vollständigen Entfallen vor.

Bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle wurden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.12.2019 in 7 Fällen die Gebühren wegen des sofortigen Anerkenntnisses des geltend gemachten Anspruchs durch den Unternehmer gemäß § 2.3 der Kostenordnung gemindert. In weiteren 3 Fällen wurde das Entgelt im selben Zeitraum gemäß § 2.4 der Kostenordnung aus Billigkeitserwägungen heraus gemindert. Insgesamt wurde das von den Unternehmern zu zahlende Entgelt also in 10 Fällen gemindert. Setzt man dies ins Verhältnis zu den in diesem Zeitraum eingegangenen 5.212 Anträgen, dann erfolgte in 0,2 % aller Anträge eine Entgeltminderung.

Bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes wurden im Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020 die Gebühren in 8 Fällen gemäß § 6 Absatz 2 UnivSchlichtV (sofortige Anerkenntnis des Anspruchs durch den Unternehmer), in 1 Fall gemäß § 6 Absatz 3 Nummer 1 UnivSchlichtV (Verbraucher beteiligt sich ohne Angabe von Gründen nicht mehr am Verfahren) und in 4 Fällen gemäß § 6 Absatz 4 UnivSchlichtV (Einigung der Beteiligten vor einem Schlichtungsvorschlag) reduziert. Insgesamt wurden die Gebühren also in 13 Fällen gemindert. Im Verhältnis zu 2.283 Antragsereignissen in diesem Zeitraum entspricht dies einer Quote von 0,6 %.

Im Vergleich zwischen der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes kam es also zu einem leichten Anstieg der Kostenminderungen zugunsten der Unternehmer. Im Vergleich mit der Gesamtzahl eingehender Anträge sind Kosten- bzw. Gebührenminderungen jedoch praktisch selten.

### dd) Gebührenerstattungsinitiativen

Seit Januar 2020 bieten sowohl der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland als auch Trusted Shops ihren Mitgliedsunternehmen an, unter bestimmten Bedingungen die Gebühren für das Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu übernehmen. Der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland hat 56 Mitglieder und vertritt die Direktvertriebsunternehmen in Deutschland.<sup>255</sup> Trusted Shops bietet ein Gütesiegel an, das gegenwärtig mehr als 25.000 Online-Shops nutzen.<sup>256</sup>

Der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland hat einen Kooperationsvertrag mit der Universalschlichtungsstelle geschlossen. Danach übernahm der Verband bei der ersten ein Mitgliedsunternehmen betreffenden Beschwerde pro Kalenderjahr die Gebühren des Schlichtungsverfahrens, soweit diese 100 Euro überstiegen.<sup>257</sup>

<sup>251</sup> § 6 Absatz 2 Satz 2 UnivSchlichtV.

<sup>252</sup> Zu Einzelheiten siehe § 6 Absatz 2 Satz 1 UnivSchlichtV.

<sup>253</sup> § 2.4 Kostenordnung.

<sup>254</sup> Das ist insbesondere dann der Fall, wenn der Streitmittler in seinem Schlichtungsvorschlag davon ausgeht, dass der vom Verbraucher geltend gemachte Anspruch offensichtlich unbegründet ist.

<sup>255</sup> Siehe <direktvertrieb.de/de/verband>.

<sup>256</sup> Siehe <www.trustedshops.de/ueber-uns>.

<sup>257</sup> Siehe etwa <direktvertrieb.de/de/pressemitteilungen?month=2020-01&item=22286#item-anchor-22286>.

Seit Oktober 2020 wird pro Kalenderjahr die gesamte Gebühr des ersten Verfahrens übernommen.<sup>258</sup> Der Verband berichtet, dass bei jährlich über 11 Millionen Kundenbestellungen durchschnittlich 3 Unternehmen die Gebührenerstattung pro Jahr in Anspruch nehmen.<sup>259</sup>

Trusted Shops-Mitglieder mit Sitz in Deutschland können eine Erstattung der Gebühren von Trusted Shops beantragen.<sup>260</sup> Trusted Shops behält sich vor, die Erstattung nach billigem Ermessen mit Blick auf jeden einzelnen Erstattungsantrag zu gewähren. Eine Übernahme scheidet unter anderem dann aus, wenn der Verbraucher berechnete Ansprüche geltend macht und das Mitgliedsunternehmen die Ansprüche trotz negativer Erfolgsaussichten für das Mitglied nicht anerkennt.

Trusted Shops hat bisher in insgesamt 10 Fällen Mitgliedsunternehmen Gebühren erstattet.<sup>261</sup> Im Jahr 2020 gab es bisher 3 Erstattungsfälle.

Sowohl der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland als auch Trusted Shops bieten eigene Konfliktlösungsverfahren an. Wenn und soweit diese Angebote den Konflikt abschließend lösen, erledigt sich in der Regel eine Antragstellung des Verbrauchers bei der Universalschlichtungsstelle.

### c) Zeitaufwand

Neben den Kosten spielt auch der Zeitaufwand der Konfliktbewältigung für die Verbraucher, die Unternehmer und die Schlichtungsstelle selbst eine erhebliche Rolle. Unter Zeitaufwand wird in diesem Zusammenhang nicht die Dauer des Verfahrens verstanden, sondern die Arbeitszeit in Zeitstunden, die für das Verfahren insgesamt anfallen.

Befragt nach dem Zeitaufwand, der den Verbrauchern für ein Verfahren entstanden ist, geben diese in der Mehrzahl (53 %) einen Aufwand von 0 bis 5 Stunden an, während die nächstgrößere Gruppe einen Aufwand von 5,1 bis 10 Stunden nennt (21 %) (Schaubild 30). Der Median aller Antworten liegt bei 2 Stunden.

---

<sup>258</sup> Gespräch mit einem Mitarbeiter des Verbands am 14.10.2020.

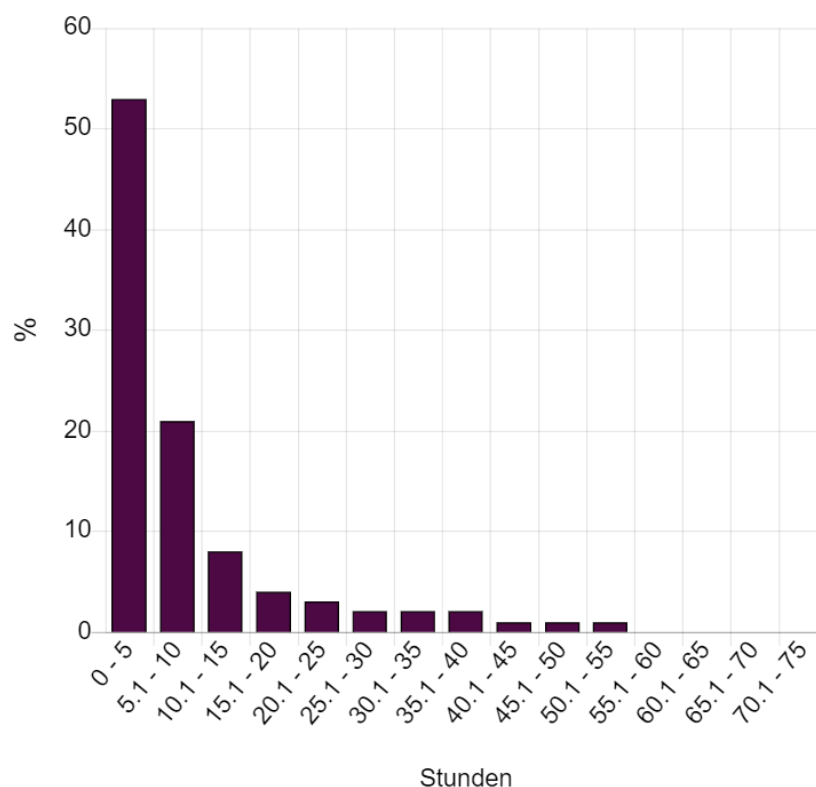
<sup>259</sup> Gespräch mit einem Mitarbeiter des Verbands am 14.10.2020.

<sup>260</sup> Siehe Trusted Shops Leistungsverzeichnis unter <[https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS\\_PRIME\\_TIME\\_PACKAGES\\_de\\_DEU.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS_PRIME_TIME_PACKAGES_de_DEU.pdf)>; dort auch zum Folgenden.

<sup>261</sup> Mitteilung einer Mitarbeiterin vom 10.11.2020; dort auch zum Folgenden.

Schaubild 30

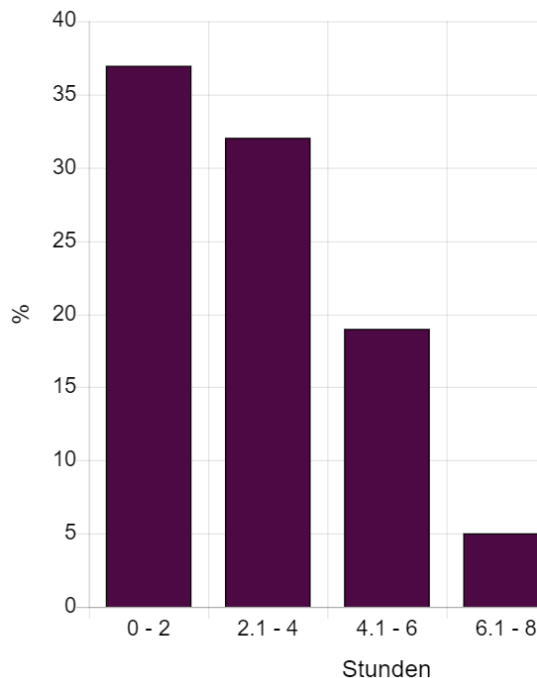
**Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 780 Antworten: Welchen Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (nicht die Dauer des Verfahrens, sondern die Anzahl von Stunden, die Sie von Verfahrensbeginn bis -ende aufgewendet haben)?**



Für die 51 antwortenden Unternehmer liegt der Arbeitsaufwand eines einzelnen Verfahrens im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 zu 37 % zwischen 0 und 2 Arbeitsstunden, zu 32 % zwischen 2,1 und 4 Stunden, zu 19 % zwischen 4,1 und 6 Stunden, zu 5 % zwischen 6,1 und 8 Stunden und zu 7 % zwischen 8,1 und 10 Stunden (Schaubild 31). Dabei fällt auf, dass die Unternehmer als höchsten Aufwand einen Zeiteinsatz zwischen 8,1 und 10 Stunden angeben, während es bei den Verbrauchern 7 % gibt, die zwischen 30,1 und 55 Stunden investieren.

Schaubild 31

**Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2020, 51 Antworten: Welchen Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (nicht die Dauer des Verfahrens, sondern die Anzahl von Stunden, die Sie von Verfahrensbeginn bis -ende aufgewendet haben)?**



Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren gehen 77 % der Unternehmer davon aus, dass ein Gerichtsverfahren einen höheren Arbeitsaufwand als ein Schlichtungsverfahren verursacht hätte. In den ergänzend geführten Interviews zeigen sich die Unternehmer mit dem Zeitaufwand grundsätzlich zufrieden.

Die Schlichtungsstelle selbst geht von einem Zeitaufwand pro Schlichtungsfall von durchschnittlich vier bis fünf Zeitstunden aus. Davon entfallen etwa drei Stunden auf Qualitätssicherungsmaßnahmen, die das VSBG vorschreibt.<sup>262</sup> Dazu gehören unter anderem Dokumentationspflichten und die teilweise zeitaufwändige Zuständigkeitsprüfung. Zudem schreibt das VSBG auch in einfachen Verfahren bestimmte Schritte – und damit einen bestimmten Zeitaufwand – vor. Zu nennen sind hier die Ermöglichung mehrfacher Stellungnahmen beider Parteien und die Anforderungen an den Schlichtungsvorschlag nach § 19 VSBG.

Der Zeitaufwand für einzelne durchgeführte Schlichtungsverfahren, also Verfahren in denen wechselseitig Stellungnahmen ausgetauscht werden, liegt nach Schätzung der Stelle zwischen 3,5 Stunden und 1 Woche (40 Stunden). Bei unkomplizierten Verfahren mit weitgehend unstrittigem Sachverhalt, zielführenden Stellungnahmen der Parteien und allenfalls schnell zu bewältigenden Rechtsproblemen, kann ein Schlichtungsvorschlag bereits binnen weniger Stunden ausgearbeitet werden. Hier können sich bei ähnlichen Fällen auch Skaleneffekte bemerkbar machen.

Anderes gilt bei komplizierten Verfahren in Nischenrechtsgebieten (beispielsweise in den Bereichen Grauer Kapitalmarkt oder Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz), in denen die Parteien umfangreich Stellung nehmen und bei denen eine Vielzahl rechtlicher Probleme zu bewältigen ist. Hier geht die Stelle von einem Zeitaufwand im Einzelfall von bis zu 40 Stunden aus.

Durch den Übergang der Tätigkeit von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle auf die Universalschlichtungsstelle des Bundes haben sich hinsichtlich des Zeitaufwands auf Seiten der Schlichtungsstelle im Grundsatz keine Änderungen ergeben. Bei Verfahren mit Teilnahmefiktion und Schlichtungsvorschlägen nach

<sup>262</sup> Für die Universalschlichtungsstelle kommt die Universalschlichtungsstellenverordnung hinzu.

Aktenlage ist der Zeitaufwand einerseits tendenziell geringer. Andererseits führt § 30 Absatz 6 VSBG bei Fällen mit potenzieller Teilnahmefiktion zu einem bürokratischen Mehraufwand durch gestiegene Dokumentationsanforderungen.

#### **d) Fälle pro Streitmittler**

Seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit am 1.4.2016 bis zum 31.7.2020 gingen bei der Schlichtungsstelle 9.394 Anträge ein. Daraus ergibt sich, dass ein Streitmittler in diesem Zeitraum pro Monat für 90 Anträge zuständig war. Betrachtet man nur den Zeitraum 1.1.2020 bis 31.7.2020, also die Zeit seit Einrichtung der Universalschlichtungsstelle, dann sind 2.283 Falleingänge zugrunde zu legen. Daraus folgt eine höhere Zahl von 163 monatlichen Anträgen pro Streitmittler.

#### **e) Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse**

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für Verbraucher grundsätzlich kostenlos. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2020 sind 87 % der Verbraucher vor diesem Hintergrund nur 0 bis 20 Euro an darüberhinausgehenden Kosten pro Verfahren entstanden (z. B. Kosten für Beratung und Kommunikation). Weitere 5 % der Verbraucher berichten von Kosten zwischen 20,01 und 40 Euro. Dementsprechend empfinden 88 % der Verbraucher die Kosten des Verfahrens als angemessen.

Die Unternehmer, die sich freiwillig für eine Teilnahme an dem Verfahren entscheiden, haben der Stelle ein Entgelt bzw. eine Gebühr zu bezahlen. Die Entgelte der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle waren in einer Kostenordnung geregelt, während die Gebühren der Universalschlichtungsstelle des Bundes nun in § 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung aufgeführt sind. In beiden Fällen findet eine Staffelung nach Streitwerten statt. Die Entgelt- bzw. Gebühreneinnahmen der Schlichtungsstelle reichen zu ihrer Finanzierung bei weitem nicht aus. Seit Aufnahme ihrer Tätigkeit wird die Schlichtungsstelle finanziell durch den Bund gefördert.

In denjenigen Fällen, in denen die Unternehmer sich mit den Verbrauchern nach Antragstellung auf eine Lösung einigen, lehnen die Unternehmer häufig die Teilnahme an dem Verfahren ab. Dies hat den Effekt, dass zwar eine konsensuale Lösung erzielt wird, der Unternehmer mangels Verfahrensteilnahme aber keiner Kostenpflicht gegenüber der Schlichtungsstelle ausgesetzt ist.

Die Entgelt- bzw. Gebührenregeln sehen Tatbestände vor, bei denen die durch den Unternehmer zu zahlenden Entgelte bzw. Gebühren reduziert werden können. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn der Unternehmer den Anspruch des Verbrauchers sofort anerkennt. In der Praxis spielen diese Reduktionsmöglichkeiten jedoch kaum eine Rolle. In Bezug auf die gestellten Anträge erfolgte bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in 0,2 % der Fälle eine Minderung, bei der Universalschlichtungsstelle in 0,6 %.

Auf Seiten der Unternehmer stößt die alleinige Kostenpflicht häufig auf Kritik. Die leichte Mehrzahl (56 %) der Unternehmer hält die Kosten des Verfahrens nicht für angemessen, während eine starke Minderheit (44 %) die Kosten für angemessen hält. In anekdotischen Stellungnahmen nennen die Unternehmer zum einen das Missverhältnis zwischen Verfahrensaufwand und Streitwert als Grund für die Unangemessenheit der Verfahrenskosten. Zum anderen bemängeln sie die Kosten in den Fällen, in denen der Verbraucher aus Sicht des Unternehmers unberechtigte oder querulatorische Forderungen stellt. Unternehmer, die die Kosten für angemessen halten, weisen darauf hin, dass das Schlichtungsverfahren eine pragmatische Möglichkeit darstellt, den Konflikt zu lösen. Außerdem geben sie zu bedenken, dass ein Gerichtsverfahren teurer wäre.

Den Zeitaufwand im Sinne von Arbeitsstunden beziffern 53 % der Verbraucher auf 0 bis 5 Stunden, während die nächsten 21 % einen Aufwand von 5,1 bis 10 Stunden nennen. Die Unternehmer berichten zu 37 % einen Zeitaufwand von 0 bis 2 Arbeitsstunden, zu 32 % zwischen 2,1 und 4 Stunden und zu 19 % zwischen 4,1 und 6 Stunden. Die Schlichtungsstelle selbst geht von einem Zeitaufwand von 4 bis 5 Stunden pro Fall aus. Der Zeitaufwand für ein vollständig durchgeführtes Verfahren liegt nach Schätzung der Stelle zwischen 3,5 und 40 Stunden.

## VI. Interviews

### 1. Einleitung

Zahlreiche Aussagen aus den zusätzlich mit Verbrauchern, Unternehmern, Verbänden, Institutionen und Dritten geführten Interviews wurden bereits oben bei den jeweiligen Sachthemen aufgeführt. In den Interviews wurden jedoch auch darüber hinausreichende Themen angesprochen, die im Folgenden wiedergegeben werden. Bei den Verbrauchern handelt es sich insbesondere um einige kritische Stimmen, die im Gegensatz zu den ganz überwiegend positiven und repräsentativen Rückmeldungen aus den Fragebögen stehen. Bei den Aussagen der Unternehmer und Institutionen handelt es sich insbesondere um Stellungnahmen, die die Perspektive weiten. Im Unterschied zur statistischen Auswertung ist bei den folgenden Stellungnahmen zu bedenken, dass sie anekdotischen Charakter haben und nicht repräsentativ sind. Zudem spiegeln diese Stellungnahmen subjektive Ansichten zu einem bestimmten Zeitpunkt wider. Sie werden hier auch dann wiedergegeben, wenn sie inhaltlich (zum Teil) nicht mit der feststellbaren Rechts- oder Tatsachenlage übereinstimmen.

### 2. Verbraucher

Einige Verbraucher, die ihr Problem mit dem Unternehmer nicht haben klären können und sich dann an die Schlichtungsstelle wenden, fühlen sich [summiert] „wie eine Nummer, keine Empathie wurde mir entgegengebracht. Das System macht es nicht möglich; ich war im Nirwana der Unzuständigkeit, keiner fühlte sich verantwortlich.“

Ein anderer Verbraucher berichtete: „Ich habe nichts erreicht, zu viel Zeit investiert und verschwendet. Ich bin sehr enttäuscht über die Schlichtungsstelle. Ich finde Unternehmen sollten auf ihrer Webseite transparent über die Anzahl der Schlichtungen sein. Es sollte für alle ersichtlich sein, dann weiß man gleich, ob es ein seriöses Unternehmen ist.“

Ein weiterer Verbraucher berichtete: „Die Schlichtungsstelle ist mit Sachverstand an meinen Fall herangegangen und hat ihn dann auch gelöst. Meine Beschwerde war gar nicht im internen Beschwerdemanagement, denn mein Fall wurde nicht als Beschwerde klassifiziert. Man ist eine Nummer und steckt in einer Endlosschleife in einem riesigen Unternehmen und kommt nicht raus.“

Ein anderer Verbraucher erklärte: „Ich glaube, dass ein Anwalt in meinem Fall mehr hätte ausrichten können. Die Zeit, die ich verschwendet habe, und der persönliche Aufwand waren es nicht wert. Schlichtung ist eine Möglichkeit, seinen Fall zu testen, bevor man klagt.“

Manche Verbraucher waren sich nicht ganz klar darüber, ob die Schlichtungsstelle von den Unternehmen finanziert wird oder nicht und äußerten deshalb Zweifel daran, ob sie dem Ergebnis vertrauen können.

Ein weiterer Verbraucher fügt hinzu: „Ich finde, dass eine Schlichtungsstelle nicht nach Recht und Gesetz entscheiden sollte, sondern danach, was im Einzelfall fair ist.“

Schließlich sei die Stellungnahme eines gemeinnützigen Vereins aufgeführt:<sup>263</sup> „Schlichtung ist eine gute Sache. Leider ist es aber bei Verbrauchern nicht angekommen. Es gibt auch eine kulturelle Komponente. Wir Deutschen sind es einfach nicht gewohnt. Unsere Kultur ist: ‚Man streitet sich vor Gericht. ADR ist unverbindlich und daher kann es ja nicht gut sein.‘ Hier kommen viele alte Werte der älteren Generation zum Tragen.“

Zudem seien an dieser Stelle noch anekdotische Aussagen der Verbraucher auf folgende Frage zitiert: *Was könnte Ihrer Meinung nach an dem Verfahren verbessert werden?*<sup>264</sup>

„Die Antragsgegner sollten verpflichtet werden, sich an dem Verfahren zu beteiligen.“

„Nichts. Obwohl ich kein Recht bekam, bin ich sehr zufrieden mit der Schlichtungsstelle.“

„Aus meiner Sicht war alles höchst angemessen.“

„Verpflichtung zur Teilnahme des Antragsgegners.“

<sup>263</sup> Ein Mitarbeiter am 1.6.2018.

<sup>264</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Eine bundesgesetzliche Regelung, dass eine Handwerkerfirma, die von der Schlichtungsstelle angeschrieben wird, wenigstens eine Stellungnahme abgeben muss.“

„Schön wäre es, wenn diese Verfahren nicht geheim abgehalten werden würden, sondern andere Unternehmen und Verbraucher Einsicht hätten und vor schwarzen Schafen gewarnt werden würden.“

„Freiwillige Selbstverpflichtungen der Firma sollten dazu verpflichtet auch wirklich daran teilzunehmen.“

„Ungeeignet, um Online-Betrügern das Handwerk zu legen.“

„Verbessert werden könnte aus meiner Sicht, dass es Unternehmen nicht mehr freigestellt ist, sich an dem Verfahren zu beteiligen. Dies würde m. E. die Gerichte deutlich von Bagatellfällen mit geringen Streitwerten entlasten. Wenn meine Rechtsschutzversicherung keine Selbstbeteiligung von 250 € hätte, würde ich schon alleine aus Prinzip den Weg zum Rechtsanwalt einschlagen.“

„Wer damit wirbt, sollte auch verpflichtet sein teilzunehmen.“

„Es müsste ein Teilnahmeverpflichtung für beide Parteien geben.“

„Von Seiten der Schlichtungsstelle lief alles super.“

„Mehr Information über andere Möglichkeiten der Schlichtung, zum Beispiel Mediation, Verbraucherzentrale, Rechtsdurchsetzungsbehörde.“

„Einführung eines Labels für Firmen, die am Schlichtungsverfahren teilnehmen. Die Einbeziehung von Fachexperten, um technische Regeln – DIN, VDI etc. – zu bewerten.“

„Eine App anbieten.“

„Für mich war es perfekt!“

### 3. Unternehmer

Die Unternehmer und Institutionen benennen insbesondere konkrete Hürden, die sich aus den gesetzlichen Regeln der Verbraucherschlichtung ergeben. Zudem werden Gründe angeführt, warum sich Unternehmer gegen eine Teilnahme an der Schlichtung entscheiden. Besondere Bedeutung haben für die Unternehmer die Kosten der Schlichtung und die Beziehung zum Kunden. Für die Unternehmer spielt auch eine Rolle, ob das Thema Schlichtung ihren Kunden vertraut ist. Wenn die Kunden die Schlichtung nicht kennen, lohnt sich aus der Perspektive der Unternehmer der Aufwand für das Verfahren oft nicht. Aus Sicht der Unternehmer konkurriert die Verbraucherschlichtungsstelle insbesondere mit den internen Kundencentern, eigenen Streitbeilegungsstellen und externen oder internen Anwälten bzw. Inhouse-Abteilungen, die die Konfliktlösung übernehmen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass aus den Interviews eine gemischte Akzeptanz der Verbraucherschlichtung und insbesondere der Informationspflicht spricht. Diese Einstellung kann nach den bisher geführten Interviews nicht auf die Größe des Unternehmens oder den Tätigkeitsbereich des Unternehmens zurückgeführt werden. Ein wesentlicher Grund für eine skeptische Einstellung gegenüber der Verbraucherschlichtung ist die Angst vor potenziell hohen Kosten, wenn sich viele Verbraucher an die Schlichtungsstelle wenden. In der Praxis ist dies allerdings bislang nicht eingetreten. Hinzu kommen fehlende Informationen über die Schlichtung im Allgemeinen und eine Vertrautheit mit Anwälten und dem Gerichtsverfahren.

Hier nun einige Ausschnitte der Interviews mit Unternehmern und Institutionen, die Probleme aufzeigen, aber auch Vorschläge entwickeln:

**Unternehmer:**<sup>265</sup> „Der Arbeits- und Kostenaufwand für die Umsetzung der Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG steht in keiner Relation zum Gehalt der Information. Anders als z. B. bei der gesetzlich notwendigen Widerrufsbelehrung, die eine rechtliche Relevanz hat (mit dem Zugang einer ordnungsgemäßen Widerrufsbe-

<sup>265</sup> Ein Mitarbeiter am 15.10.2018.

lehrung setzt der Unternehmer die Widerrufsfrist in Gang), hat die Information über die Teilnahme am Schlichtungsverfahren keine weitere rechtliche Relevanz für den Verbraucher. Er erhält dadurch keine weiteren Rechte, es ist schlicht eine reine Information ohne eine unmittelbare rechtliche Besserstellung.

Es besteht auch nach der Umsetzung der Informationspflicht gemäß §§ 36, 37 VSBG weiterhin die Unsicherheit, ob an allen relevanten Stellen innerhalb des Unternehmens dieser gesetzlichen Pflicht vollständig nachgekommen wird. Da die Informationspflicht sehr umfassend ist (= sämtliche Verbraucherverträge gemäß § 4 Absatz 1 VSBG), gibt es in der Praxis zahlreiche und vielfältige Stellen der Einbindung, die (fast) nicht zu überblicken sind. Damit ist ein erheblicher Aufwand verbunden.

Die Dynamik der Digitalisierung wird dies in der Zukunft noch verstärken (mobile Anwendersoftware etc.). Darüber hinaus sind sämtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmens anzupassen. Dies führt bei schlichten Aushängen an Schaltern, Verkaufsbuden etc. (z. B. Allgemeine Geschäftsbedingungen bei Ticketverkauf) zu hohen Kosten für den Austausch oder zu Notlösungen mit nachträglich angebrachten Aufklebern an den Aushängen (Beispiel: Aushang AGB zum Abstellen von Fahrrädern eines Verkehrsverbundes einer Millionenstadt in Deutschland).

Es ist aus Unternehmenssicht unglücklich, wenn der Unternehmer gleichzeitig informieren (1) und dazu Stellung nehmen muss (2): „Es gibt ein Schlichtungsverfahren. Das Unternehmen XY nimmt (nicht) an dem Schlichtungsverfahren teil.“ Das zwingt das Unternehmen zu einer Stellungnahme. Im Fall einer negativen Aussage über die Teilnahme kommt hinzu, dass das Unternehmen negativ kommunizieren muss, was nicht gut ist.

Seit der Einführung des VSBG sind die Fallzahlen gering: bis Februar 2017 (also noch vor der Einführung der Informationspflicht gemäß §§ 36, 37 VSBG) gab es weniger als zehn Anfragen zum VSBG; von März 2017 bis Februar 2018 gab es weniger als fünf Anfragen zum VSBG. Diese Beschwerden wurden im internen Beschwerdemanagement des eigenen Unternehmens und nicht über die in Deutschland zentral zuständige Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl abgewickelt. Dazu ein Hinweis: Das Unternehmen verfügt über einen festen Kundenstamm von ca. 20 Millionen Personen.

Das Kostenrisiko führt zur Ablehnung des Schlichtungsverfahrens. Das Unternehmen hat sich aufgrund des erheblichen Kostenrisikos gegen eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren entschieden. Denn die generelle Teilnahmeerklärung gemäß §§ 36, 37 VSBG hätte bei einer Beschwerde des Verbrauchers zu einer unmittelbaren Verfahrensteilnahme mit Kostenpflicht bei der Schlichtungsstelle in Kehl geführt.

Fazit zu den §§ 36, 37 VSBG: Die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung über das VSBG ist grundsätzlich positiv zu bewerten. Das VSBG stärkt die Rechte des Verbrauchers. Die (schlichte) Information über die gesetzliche Möglichkeit einer außergerichtlichen Schlichtung sollte jedoch beim Staat liegen und nicht bei der Wirtschaft:

- Es ist nicht die Aufgabe der Wirtschaft, den Verbraucher über die rechtlichen Möglichkeiten einer Konfliktlösung zu informieren.
- Der Arbeits- und Kostenaufwand für die Umsetzung der Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG steht in keiner Relation zum Gehalt der Information.
- Das Unternehmen wird zu einer unternehmenspolitischen Stellungnahme gezwungen.
- Das unkalkulierbare Risiko der Verfahrenskosten bei einer positiv formulierten Teilnahmeerklärung zwingt das Unternehmen zu einer generellen Ablehnung des Schlichtungsverfahrens nach VSBG. Der Gesetzestext des VSBG ist diesbezüglich nicht eindeutig.“

**DIHK:**<sup>266</sup> „Im Handel werden Verbraucherstreitigkeiten meistens auf Kulanzbasis geregelt. Dies ist natürlich vom Produkt abhängig. Wenn es keine Schlichtungsbereitschaft gibt, dann geht es vor Gericht. Die Wirtschaft begrüßt die Schlichtung und Kehl als Institution, aber die gesetzlichen Rahmenbedingungen sind über das Ziel hinausgeschossen.“

**ECC-Net Austria:**<sup>267</sup> „Da wir schon lange Erfahrungen mit ADR haben, müssen wir feststellen, dass es ein Nord-Süd-Gefälle in der EU gibt. Während in Skandinavien ADR etwas ‚ganz Übliches‘ ist und sehr gut funktioniert, liegt Deutschland im Mittelfeld. Es hat sich aber einiges getan, und so haben wir gute Erfahrungen z.

---

<sup>266</sup> Ein Mitarbeiter am 16.1.2018.

<sup>267</sup> Ein Mitarbeiter am 5.10.2018; die Stellungnahme betrifft vor allem die Unternehmenseite und ist deshalb hier aufgeführt.



B. schon vor der ADR-RL mit der söp (öffentliche Personenbeförderung) gemacht, die heute tausende Fälle bearbeitet. Das war anfangs nicht so. Insofern versprechen wir uns viel von der Zukunft der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

Diese steht aber vor der Herausforderung, dass die Verfahren freiwillig für Unternehmer sind und diese gleichzeitig etwas zahlen sollen. Diese Kombination ist unseres Wissens so in der EU einzigartig und stellt ein beachtliches Problem dar. Daher werden wir erst langsam praktische Erfahrungen mit Fällen sammeln, da Unternehmer nicht zur Teilnahme verpflichtet sind und vielfach die Teilnahme verweigern. In Österreich ist das – zumindest hinsichtlich der Kosten – anders. Das österreichische Pendant, die Verbraucherschlichtung Austria, ist für alle Parteien kostenlos. Umso mehr ist es von Bedeutung für die Teilnahmewahrscheinlichkeit, dass wir die unterschiedlichen Kostenpflichten in den unterschiedlichen EU-Mitgliedstaaten den Konsumenten erklären. Eine Orientierung bieten hier die Informationen zur Teilnahme in den AGB.

Konkrete Vorschläge:

- In Deutschland wie in Österreich müssen Wirtschaftskammern sensibilisiert werden. Eine Idee für Deutschland wäre, dass es zum Beispiel eine allgemeine Umlage o. Ä. gäbe, aus der die Schlichtungsverfahren finanziert würden, sei es über Verbände und Kammern. So hätte der einzelne Unternehmer ein geringeres Risiko.
- Soweit möglich, insbesondere in Hinblick auf die Unparteilichkeit: verstärkter Einsatz des Telefons im Verfahren.
- Konsumenten muss klargemacht werden, dass Verbraucherschlichtungsstellen etwas anderes sind als Verbraucherschutzeinrichtungen (neutral vs. Interessenvertreter). Das macht Erwartungen realistischer und ist wichtig für das komplementäre Verhältnis.
- Information, Training und Schulung für alle Seiten ist notwendig, um gängige Fehlvorstellungen zu beseitigen.“

**Kundenservice, Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement eines Unternehmens:**<sup>268</sup> „Unsere Empfehlung: Streithöhe anpassen und eine schnellere und unkompliziertere Lösung anbieten. Vielleicht könnte man einen gestaffelten Streitwert bzw. gestaffelte Kosten einführen und die Anzahl der Stellungnahmen auch entsprechend einschränken.“

**Kleines Unternehmen:**<sup>269</sup> „Für den Bereich des Handwerks gibt es folgende außergerichtliche Streitbeilegungsstellen [...]. Kehl ist zu teuer. Warum sollen die Unternehmen zahlen und selber kein Verfahren beantragen können? Außerdem: die Leute, die sich ein Sofa für 3.000 Euro kaufen, gehen zum Anwalt und nicht zur Schlichtungsstelle. Generell ist es billiger für uns, sich mit dem Kunden direkt zu einigen – Kehl ist zu teuer.“

In meiner Erfahrung können Kunden das System ausnutzen, um Zahlungen rauszuschieben: Der Kunde kauft auf Rechnung. Meistens reklamieren die Kunden dann unbegründet, wenn die erste Mahnung kommt, um die Zahlungen hinauszuzögern. In der Vergangenheit ohne Schlichterstelle war der Kostenaufwand mit Anwalt für den Kunden zu hoch. Jetzt wird es dem Kunden relativ einfach gemacht, da er kostenlos die Schlichterstelle in Anspruch nehmen kann.“

**Unternehmen:**<sup>270</sup> „Grundsätzlich ist ADR eine gute Sache, aber wenn Querulanten durch ADR motiviert werden, dann ist es ein Problem und es kommt auch auf den Streitwert an. Dies würde zu einem Missbrauch des Systems ermutigen. Unsere zwei Fälle liefen gut mit Kehl und wir werden beobachten, wie es sich weiterentwickelt.“

Im Prinzip hoffen wir, dass seriöse Unternehmen nicht viele Fälle haben und man dann zu einer einvernehmlichen Lösung finden kann. Unseriöse Unternehmen machen aber vielleicht sowieso nicht mit oder halten sich nicht an die Entscheidung.“

**Online-Unternehmen:**<sup>271</sup> „Generell ist Schlichtung eine gute Idee, aber wir brauchen es nicht im Moment; würden es aber in Erwägung ziehen, wenn andere es auch machen, z. B. [Name eines großen Unternehmens] usw.“

---

<sup>268</sup> Ein Mitarbeiter am 18.5.2018.

<sup>269</sup> Ein Mitarbeiter am 14.12.2017.

<sup>270</sup> Ein Mitarbeiter im Jahr 2018.

<sup>271</sup> Ein Mitarbeiter am 23.11.2017.

**Großes Unternehmen:**<sup>272</sup> „Wir begrüßen Schlichtung und sehen es als eine sehr gute Möglichkeit, direktes Feedback von unseren Kunden zu bekommen und daraufhin unsere Verfahren zu verbessern. Wir sind bei der Schlichtungsstelle Energie in Berlin gesetzlich verpflichtet teilzunehmen (Strom und Gas) und haben uns dazu entschlossen, auch in Kehl (Wasser und Wärme, Sonstiges) teilzunehmen.“

Der Ablauf der Verfahren ist sehr unterschiedlich in den zwei Stellen. In Berlin zahlen wir je nach Dauer des Falles und in Kehl nach Streitwert. Dies bedeutet, dass wir in Kehl auf die Aktensammlung warten und nichts hören, während wir in der Stelle in Berlin schneller einen Austausch haben – was für uns mit geringeren Kosten verbunden ist. Dies heißt auch, dass wir unsere Kosten an Kehl vor dem Verfahren zahlen und in Berlin nach dem Verfahren.

Wenn wir eine Nachricht bekommen, dass ein Fall gegen uns eingereicht wurde, kontaktieren wir üblicherweise den Kunden und versuchen, den Konflikt sofort direkt zu lösen (ohne es durch Berlin oder Kehl hin und her zu schicken). Wenn der Kunde unser Angebot annimmt, dann teilen wir dies Berlin/Kehl mit. Dadurch haben wir den Fall schneller direkt mit dem Kunden geklärt und hoffen auf eine anhaltende Treue. Für die Stellen fallen dann weniger Arbeitsschritte an – wir zahlen natürlich für die Verfahren bei den Stellen.“

**Handwerkskammer für München und Oberbayern:**<sup>273</sup> „Nach Erfahrungen der Handwerkskammer für München und Oberbayern wenden sich die meisten Verbraucher und Betriebe an die Kammer, weniger an die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle Kehl. Die Dienste von Kehl sind kostenpflichtig, wohingegen die Vermittlung bei der Handwerkskammer für beide Parteien kostenfrei ist. Darüber hinaus gibt es für Betriebe – außer bei der Handwerkskammer – keine kostenfreie Rechtsberatung.“

Kehl ist aus dem ECC-Net, einer Verbraucherzentrale, entstanden. Vor diesem Hintergrund sind Betriebe, denen dies bekannt ist, zurückhaltend gegenüber Kehl. Im Rahmen des von der Kammer angebotenen Vermittlungsverfahrens gilt der Grundsatz der Neutralität. Aufgrund ihrer Aufgabe als Interessenvertretung vertrauen die Betriebe den Handwerkskammern.

Bei der Handwerkskammer wird das Vermittlungsverfahren auch von Juristen betreut, die die entsprechende Erfahrung und fachliche Kompetenz mitbringen. Bei der Allgemeinen Schlichtungsstelle ist den Betrieben die Qualifikation der Ansprechpartner dagegen nicht bekannt.

Überwiegend Verbraucher wenden sich an die Vermittlungsstelle der Kammer. Dabei unterliegen die Verbraucher vielfach der falschen Vorstellung, dass der Kammer die Berufsaufsicht über die Betriebe obliegt; eine entsprechende Klarstellung erfolgt jedoch stets vor Durchführung eines Vermittlungsverfahrens. Ein Vorteil der Kammer ist die räumliche Nähe.“

**Unternehmen:**<sup>274</sup> „Wir nehmen an der Schlichtung teil. Wir haben ca. 30/40 Beschwerden pro Jahr; dies sind entweder Abrechnungsprobleme oder Einwände. Wir verweisen den Kunden schriftlich auf Kehl. Bislang hatten wir einen Fall in Kehl, aber dann stellte sich heraus, dass Kehl nicht zuständig ist. Der Kunde war kein Verbraucher nach BGB, sondern ein Hausbesitzer, der dann den Rechtsstreit zum Landgericht gebracht hat. Generell wird sehr selten der Rechtsweg bestritten; vieles klären wir in Gesprächen.“

Schlichtung ist gut, wir sind offen und wollen Streit mit Kunden vermeiden. Kehl ist eine Chance, dem Kunden die Rechtsprechung anders zu erklären, von einem unparteiischen Standpunkt. Trotzdem nutzen es Kunden nicht, kosten tut es ja den Kunden nichts, [das Unternehmen] bezahlt. Wir schreiben einen Brief an die Kunden – da ist viel Information drin, also lesen die Kunden ihn nicht. Weiterhin wissen Kunden nicht, wie Schlichtung funktioniert. Schlichtungsstellen sollten mehr Leute informieren, damit Kunden besser Bescheid wissen. Der Kunde nimmt Schlichtung nicht ernst – er geht zum Rechtsanwalt und leitet eine Klage ein.“

**Kleineres Unternehmen:**<sup>275</sup> „Die meisten Aufträge unserer Kunden erledigen wir mit festen Kooperationspartnern, die gewerkübergreifend Aufmaßtermine für uns wahrnehmen. Die Aufmaßtermine für Arbeiten in Küchen müssen kostenlos sein – während die Bauplanung für ganze Wohnungen oder für Bäder oft auch kostenpflichtig angeboten werden kann.“

Der Universalschlichtungsstelle fehlt die Fachkunde. Ich habe ein fundamentales demokratisches Problem mit Folgendem: Als Betrieb haben wir 3 Wochen um zu widersprechen, das heißt, wenn wir es nicht schaffen, dann

---

<sup>272</sup> Ein Mitarbeiter am 10.9.2018.

<sup>273</sup> Ein Mitarbeiter am 16.1.2018.

<sup>274</sup> Ein Mitarbeiter am 2.3.2020.

<sup>275</sup> Ein Mitarbeiter am 28.2.2020.

nehmen wir automatisch an dem Verfahren teil und das finde ich unmöglich, ja sogar undemokratisch. Wir nehmen deshalb nicht an der Schlichtung in Kehl teil.

Auf unserer Webseite kann man lesen: Wir sind pro Jahr in ca. 3.000 Küchen – und wir landen dabei nur 3-4 Mal vor Gericht. Das ist sehr wenig – und wir gewinnen darüber hinaus mehr als 80 % dieser Gerichtsverfahren. Deshalb ist der Automatismus des VSBG für uns kein gangbarer Weg. Hierfür bitten wir um Verständnis.“

Schließlich seien noch anekdotische Aussagen der Unternehmer auf folgende Frage genannt: *Was könnte Ihrer Meinung nach an dem Verfahren verbessert werden?*<sup>276</sup>

„Es wäre für beide Seiten hilfreich, wenn professionelle Gutachter/Sachverständige hinzugezogen würden, um einen Sachverhalt fundierter einschätzen zu können.“

„Der Gebührenkatalog müsste dringend überarbeitet werden. Es macht für ein Unternehmen betriebswirtschaftlich kaum Sinn, bei einem Gegenstandswert von Euro 600,00 losgelöst vom Ausgang des Verfahrens Euro 300,00 für die Schlichtung bezahlen zu müssen. Es ist auch kaum nachvollziehbar, dass ein rechtlich unerfahrener Verbraucher – ohne jedes eigene Risiko(!) – durch Vorgabe des Gegenstandswertes die Kostenlast des Unternehmers bestimmt. Es erscheint mir sinnvoll, darüber nachzudenken, ob die Gebühren nicht beispielsweise an der Komplexität und/oder dem zeitlichen Umfang der Schlichtung bemessen werden sollten.“

„Abschaffung der einseitigen Kostentragung durch Unternehmer.“

„Die Antwortzeiten, der Fall hat bis zur finalen Klärung zu lange gedauert für diesen simplen Sachverhalt.“

„Die Plattform der EU-Streitbeilegungsstelle ist absolut unübersichtlich und kompliziert.“

„Schnellere Beantwortungszeiten. Die gesetzliche Frist wird teilweise ausgeschöpft, was zu sehr langen Verfahrensdauern führt. Dies führt innerbetrieblich zu Problemen, z. B. durch das Setzen von Mahnsperren zu langanhaltenden Vorgängen. Andere Kostensätze. Die Sprünge bei den Kosten für eine Schlichtung sind m. E. im unteren 100-Euro-Bereich zu groß. In diesen Bereichen sollte ggf. schneller, günstiger und weniger aufwändig geschlichtet werden.

„Verbindlichkeit der Teilnahme von Unternehmen, keine Freiwilligkeit.“

„Man sollte den Kunden nicht immer Glauben schenken und vielleicht die Kosten für so ein Verfahren nicht gleich so hoch ansetzen. Da ist für ein mittelständiges Unternehmen nicht tragbar.“

„Die Übersichtlichkeit staatlicherseits: Wann darf wer gegenüber wem welche Schlichtungsstelle einschalten?“

„Leider standen in dem Fall die Streitbeilegungskosten nicht im Verhältnis zum Streitwert – dementsprechend wurde aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten entschieden und der Streitwert erstattet. Die Streitbeilegungskosten sollten sich nach dem Streitwert richten oder aber erst nach der Streitschlichtung angemessen bemessen werden.“

„Mehr Verbindlichkeit.“

„Mehr Informationsmaterial für die Kunden (nicht Unternehmen), was bei der Schlichtung passiert. Es ist keine rechtliche Prüfung der AGB des Unternehmens, sondern nach unserem Verständnis eine Art Mediation bei unterschiedlichen Ansichten.“

„Da wir als Unternehmen bisher keine Entscheidung über die Schlichtungsstelle hatten, waren wir über die sehr sachliche und präzise Aufnahme des Sachverhaltes positiv überrascht. Hinweise von Ihrer Seite waren verständlich und werden in unsere Arbeit einfließen. Danke!“

<sup>276</sup> Rechtschreibfehler wurden korrigiert.

„Grundsätzlicher Natur muss man verstehen, wann sich Kunden an eine Schlichtungsstelle wenden und warum. 1. Der Kunde hat sich bereits anwaltlich beraten lassen und wurde von der Aussichtslosigkeit des zivilrechtlichen Weges in Kenntnis gesetzt. 2. Der Kunde ist bereits mit einer anwaltlichen Vertretung gescheitert. 3. Der Kunde agiert in völliger Verkennung der Sach- und Rechtslage. Es wäre in diesem Zusammenhang von entscheidender Bedeutung, wenn kundenseitig eingereichte Anträge zumindest ansatzweise geprüft würden. Es kann nicht sein, dass ein Verbraucher mit einem einzigen und überdies auch noch unvollständigen Satz die Schlichtungsstelle und das betroffene Unternehmen beschäftigt. In unserem Fall hat der Verbraucher über vier Wochen zwei meiner Mitarbeiter und mich als Geschäftsführer beansprucht. Dem Verbraucher wurde die Haltung unseres Hauses erschöpfend dargelegt und mit Einschaltung der Schlichtungsstelle musste dann ein rechtlich klarer Sachverhalt erneut umfassend begründet werden. Mir wurde mitgeteilt, dass das Ignorieren eines Anschreibens der Schlichtungsstelle konkludent mit Zustimmung zur Beauftragung mit eigenen monetären Lasten einhergeht. Das heißt im Klartext: Sie kontaktieren ein Unternehmen via E-Mail bezüglich einer Schlichtung. Das Unternehmen reagiert aus einer Vielzahl möglicher Gründe nicht. Das Ausbleiben einer Reaktion wird seitens der Schlichtungsstelle als konkludente Zustimmung zu einem Schlichtungsvertrag gewertet und das betroffene Unternehmen als zahlungspflichtig erachtet. Mit Verlaub, dies ist rechtswidrig und ich würde in einem derartigen Fall unverzüglich klagen! Vor allem deshalb, weil ich als Unternehmer im Rahmen des Anschreibens durch die Schlichtungsstelle nicht ausdrücklich informiert wurde.“

„Um eine Alternative zu einer Verhandlung mittels eines Rechtsanwalts oder Gerichts darzustellen, sollte die Stelle kostenfrei agieren.“

„Alles, vor allem mehr Neutralität und Rechtskenntnis der Schlichtungsstelle.“

„Nichts, war sehr kompetent!“

„Freie Wahl der Schlichtungsstelle gewähren und transparent machen.“

„Nur eine Schlichtungsstelle, mit einzelnen Abteilungen, die für normale Verbraucher kostenfrei zur Verfügung steht.“

„Die Möglichkeit dieses Verfahrens müsste in der Öffentlichkeit bekannter sein.“

**Anhang I: Statistische Angaben zur empfundenen Verfahrensgerechtigkeit****1. Überblick**

Der Begriff der empfundenen Verfahrensgerechtigkeit beschreibt die von den Verfahrensbeteiligten subjektiv und konkret in ihrem Fall wahrgenommene Gerechtigkeit der formellen und informellen Verfahrenselemente. Die empfundene Verfahrensgerechtigkeit der an den Verfahren der Schlichtungsstelle Beteiligten erfasst diese Untersuchung insbesondere durch Fragen zum Verfahren und dem Verhalten der Mitarbeiter. Die Auswertung der relevanten Antworten und deren statistische Kombination ermöglicht es, Aussagen zur empfundenen Verfahrensgerechtigkeit zu treffen.

Die hier vorliegende Analyse ermittelt die subjektiv empfundene Verfahrensgerechtigkeit der Verbraucher auf der Grundlage ihrer Antworten auf die Fragen 11 und 26 des Fragebogens für Verbraucher. Der hier vorliegende Bericht wendet also den etablierten Ansatz an, die empfundene Verfahrensgerechtigkeit statistisch durch die Bezugnahme auf mehrere, von den Beteiligten erfragte Elemente des Verfahrens und der involvierten Personen zu messen.<sup>277</sup> Die genaue Formulierung der Fragen kann dem in Anhang III enthaltenen Fragebogen entnommen werden. Insgesamt ermitteln beide Fragen 18 Einschätzungen aus der Sicht des beteiligten Verbrauchers. Frage 11 erfragt etwa die Einschätzung der Verbraucher zu folgenden Aussagen betreffend die Wahrnehmung einzelner Verfahrenselemente:

- Ich wurde über den Verlauf meines Falles auf dem Laufenden gehalten (Frage 11 Nummer 4).
- Ich hatte den Eindruck, meine Meinung im Verfahren einbringen zu können (Frage 11 Nummer 6).
- Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle mein Problem richtig erkannt hat (Frage 11 Nummer 7).
- Ich habe mich von der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt (Frage 11 Nummer 8).
- Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle neutral war (Frage 11 Nummer 9).
- Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle kompetent war (Frage 11 Nummer 10).
- Ich wurde freundlich und respektvoll behandelt (Frage 11 Nummer 11).
- Ich konnte der Schlichtungsstelle vertrauen (Frage 11 Nummer 12).
- Die Mitteilungen der Schlichtungsstelle waren für mich verständlich (Frage 11 Nummer 13).

Frage 26 erbittet Einschätzungen der Verbraucher zu den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle. Hier wurden die Verbraucher insbesondere um ihre Meinung zu folgenden Aussagen gebeten:

- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, immer das getan haben, was sie gesagt haben (Frage 26 Nummer 1).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, Ihr Problem verstanden haben (Frage 26 Nummer 2).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ausreichend Kompetenz hatten, um sich mit Ihrem Problem zu befassen (Frage 26 Nummer 3).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, für Sie einfach zu erreichen waren (Frage 26 Nummer 4).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, unabhängig waren (Frage 26 Nummer 5).

Die folgende statistische Analyse basiert auf diesen insgesamt 14 Aspekten der Fragen 11 und 26 und zeigt zum einen, dass die Antworten der Verbraucher auf die einzelnen Aspekte der Fragen 11 und 26 sehr ähnlich ausfallen. Die antwortenden Verbraucher nehmen also die Verfahrensaspekte und das Verhalten der Mitarbeiter ähnlich wahr. Zum anderen werden drei verschiedene Aspekte näher untersucht: die Verfahrensgerechtigkeit (dazu näher unter 2), die Qualität der Kommunikation (dazu unter 3) und die Kompetenz der Mitarbeiter (dazu unter 4). Dabei zeigt sich eine starke Korrelation zwischen sämtlichen drei Aspekten. Aus diesem Grund nehmen die komplexeren statistischen Analysen im Haupttext auf den übergreifenden Aspekt der empfundenen Verfahrensgerechtigkeit Bezug.<sup>278</sup>

<sup>277</sup> Dazu Tyler/Huo, *Trust in the Law*, 2002, S. 82 ff.; Creutzfeldt/Bradford, *Law and Society Review*, 2016, 985, 998 f.

<sup>278</sup> Siehe S. 93 ff. und S. 100 ff.

## 2. Verfahrensgerechtigkeit

Die folgende Tabelle 18 zeigt eine Korrelationsmatrix bestehend aus 9 der oben genannten Fragen zum Thema Verfahrensgerechtigkeit. Es fällt auf, dass alle Korrelationen zwischen den einzelnen Elementen entweder hoch ( $r > 0,4$ ) oder sehr hoch ( $r > 0,7$ ) sind.<sup>279</sup> Das bedeutet, dass ein Verbraucher, der eine der Fragen positiv beantwortet hat, wahrscheinlich auch auf die anderen Fragen positiv geantwortet hat (und vice versa). Diese Korrelationen deuten darauf hin, dass die erfragten Aspekte als Indikatoren eines zugrundeliegenden Bezugssystems verstanden werden können, in dem die von den Verbrauchern empfundene Verfahrensgerechtigkeit zum Ausdruck kommt. Es entsteht der Eindruck, als würden die Verbraucher in der Rückschau nicht stark zwischen einzelnen Elementen der Verfahrensgerechtigkeit – wie zum Beispiel Gehör, Vertrauen und Konsistenz – differenzieren. Vielmehr deutet die Analyse darauf hin, dass die Verbraucher einen alles umfassenden Eindruck von der Verfahrensgerechtigkeit und den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle entwickeln, und dass dieser umfassende Eindruck dann die Grundlage ihrer Antworten bildet.

**Tabelle 18: Korrelationen zwischen Verfahrensaspekten und Mitarbeiterverhalten betreffend die empfundene Verfahrensgerechtigkeit**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Frage 11 Nummer 6 (Gehör) (1)</b>	1								
<b>Frage 11 Nummer 7 (Problem erkannt) (2)</b>	0,5 8	1							
<b>Frage 11 Nummer 8 (ernst genommen) (3)</b>	0,5 8	0,6 8	1						
<b>Frage 11 Nummer 9 (Neutralität) (4)</b>	0,5 3	0,6 8	0,7 7	1					
<b>Frage 11 Nummer 11 (Respekt) (5)</b>	0,5 1	0,5 6	0,6 6	0,6 1	1				
<b>Frage 11 Nummer 12 (Vertrauen) (6)</b>	0,5 0	0,6 3	0,7 6	0,7 4	0,6 7	1			
<b>Frage 26 Nummer 1 (Mitarbeiter konsistent) (7)</b>	0,4 5	0,4 9	0,5 7	0,5 5	0,5 1	0,5 7	1		
<b>Frage 26 Nummer 2 (Mitarbeiter verstehen) (8)</b>	0,4 7	0,7 8	0,6 9	0,6 9	0,5 7	0,6 6	0,6 6	1	
<b>Frage 26 Nummer 5 (Mitarbeiter unabhängig) (9)</b>	0,4 6	0,5 7	0,6 7	0,6 5	0,5 5	0,6 9	0,6 7	0,7 3	1

Der vorliegende Bericht misst die empfundene Verfahrensgerechtigkeit aus Sicht der Verbraucher als Durchschnitt dieser 9 Aspekte. Die dabei angewandte Skala reicht von 1 bis 5. Je höher der Wert, desto höher ist die von den Verbrauchern empfundene Verfahrensgerechtigkeit. Mit anderen Worten, je näher der Wert bei 5 liegt, desto mehr empfanden die Verbraucher das Schlichtungsverfahren als gerecht. Der Durchschnitt aller Angaben liegt bei 4,4.<sup>280</sup> Dies signalisiert, dass die meisten Verbraucher der Ansicht waren, dass das Schlichtungsverfahren gerecht ist.

<sup>279</sup> Dabei ist  $r$  ein Wert zwischen 0 und 1, wobei 1 eine perfekte Korrelation signalisiert.

<sup>280</sup> Die Standardabweichung beträgt 0,69. Das Cronbachsche Alpha beträgt dabei 0,93. Das Cronbachsche Alpha ist ein Maßstab für die interne Konsistenz einer Skala und kann einen Wert zwischen 0 und 1 einnehmen. Werte über 0,7 signalisieren eine verlässliche Skala.

### 3. Qualität der Kommunikation

Drei der in den Fragen 11 und 26 behandelten Aspekte betreffen die von den Verbrauchern empfundene Qualität der Kommunikation. Dabei geht es um die Stellungnahmen der Verbraucher zu folgenden Aussagen:

- Ich wurde über den Verlauf meines Falles auf dem Laufenden gehalten (Frage 11 Nummer 4).
- Die Mitteilungen der Schlichtungsstelle waren für mich verständlich (Frage 11 Nummer 13).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, für Sie einfach zu erreichen waren (Frage 26 Nummer 4).

Die statistische Analyse deutet darauf hin, dass die Verbraucher die Qualität der Kommunikation von der Verfahrensgerechtigkeit unterscheiden. Das stimmt mit Stellungnahmen in der Forschung zur Justizorganisation überein, wonach Kommunikationsgerechtigkeit von Verfahrensgerechtigkeit unterschieden wird.<sup>281</sup> Die folgende Tabelle 19 analysiert die Qualität der Kommunikation aus Sicht der Verbraucher.<sup>282</sup>

<b>Tabelle 19: Korrelationen zwischen Aspekten der Kommunikation</b>			
	1	2	3
<b>Frage 11 Nummer 4 (auf dem Laufenden gehalten) (1)</b>	1		
<b>Frage 11 Nummer 13 (Mitteilungen verständlich) (2)</b>	0.49	1	
<b>Frage 26 Nummer 4 (einfach zu erreichen) (3)</b>	0.45	0.44	1

Auch wenn eine gewisse Unterscheidung auf Seiten der Verbraucher zwischen Verfahrensgerechtigkeit und Kommunikationsqualität festzustellen ist, besteht zwischen den beiden Skalen eine starke Korrelation ( $r = 0,77$ ). Aus diesem Grund zieht der hier vorliegende Bericht für komplexere weiterführende Auswertungen im Haupttext nur die empfundene Verfahrensgerechtigkeit heran.

### 4. Kompetenz

Schließlich wurden zwei Aspekte näher betrachtet, bei denen die Kompetenz des Verfahrens und der Mitarbeiter im Zentrum steht. Hier wurden die Verbraucher um eine Stellungnahme zu den beiden folgenden Aussagen gebeten:

- Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle kompetent war (Frage 11 Nummer 10).
- Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, ausreichend Kompetenz hatten, um sich mit Ihrem Problem zu befassen (Frage 26 Nummer 3).

Die Rückmeldungen der Verbraucher zu diesen beiden Aspekten korrelieren stark untereinander ( $r = 0,72$ ). Der Durchschnitt beider Aspekte korreliert wiederum sehr stark mit den Auswertungen zur Verfahrensgerechtigkeit ( $r = 0,87$ ). Das bedeutet, dass die antwortenden Verbraucher im Ergebnis zwischen der Verfahrensgerechtigkeit und der Kompetenz nicht nennenswert unterschieden. Wie bereits bei der Qualität der Kommunikation wurde deshalb auch hier darauf verzichtet, im Haupttext dieses Berichts komplexere statistische Auswertungen auf den Aspekt der Kompetenz zu stützen.

<sup>281</sup> Greenberg/Tyler, Social Justice Research 1987, 127, 137 f.

<sup>282</sup> Das Cronbachsche Alpha beträgt hier 0,71.

**Anhang II: Produktgruppen****Von der Schlichtungsstelle verwendete Produktgruppen (nach United Nations: Classification of individual consumption by purpose – COICOP)**

Produktgruppe	
ID	Titel
1	Accommodation services: n.e.c.
2	Actual rentals paid by tenants including other actual rentals
3	Banking services
4	Beer
5	Books
6	Bread and cereals
7	Canteens
8	Car rental
9	Carpets and other floor coverings
10	Cleaning, repair and hire of clothing
11	Clothing materials
12	Coffee, tea and cocoa
13	Combined passenger transport
14	Credit
15	Credit cards
16	Cultural services
17	Debit cards
18	Dental services
19	Discount holiday clubs
20	Domestic services and household services
21	Education not definable by level
22	Electric appliances for personal care and other appliances, articles and products for personal care
23	Electricity
24	Environmental Protection
25	Equipment for sport, camping and open-air recreation
26	Equipment for the reception, recording and reproduction of sound and pictures
27	Exchange
28	Fish



<b>Produktgruppe</b>	
<b>ID</b>	<b>Titel</b>
29	FISIM
30	Fix telephone and telefax equipment
31	Fix telephone and telefax services
32	Food products n.e.c.
33	Fruit
34	Fuel and lubricants for personal transport equipment
35	Furniture and furnishing
36	Games of chance
37	Games, toys and hobbies
38	Gardens, plants and flowers
39	Garments
40	Gas
41	Glassware, tableware and household utensils
42	Hairdressing salons and personal grooming establishments
43	Heat energy
44	Hospital services
45	Household textiles
46	Housing
47	Imputed rentals for housing
48	Information processing equipment
49	Insurance connected with health
50	Insurance connected with the dwelling
51	Insurance connected with transport
52	Internet & telephone contract
53	Internet services
54	Investments
55	Jewellery, clocks and watches
56	Life insurance
57	Liquid fuels
58	Loans

<b>Produktgruppe</b>	
<b>ID</b>	<b>Titel</b>
59	Luggage on other transport services
60	Luggage transport by air
61	Luggage transport by railway
62	Luggage transport by road
63	Luggage transport by sea and inland waterway
64	Maintenance and repair of other major durables for recreation and culture
65	Maintenance and repair of personal transport equipment
66	Major durables for indoor and outdoor recreation including musical instruments
67	Major household appliances whether electric or not and small electric household appliances
68	Major tools and equipment and small tools and miscellaneous accessories
69	Materials for the maintenance and repair of the dwelling
70	Meat
71	Medical and paramedical services
72	Milk, cheese and eggs
73	Mineral waters, soft drinks, fruit and vegetables juices
74	Miscellaneous printed matter and stationery and drawing materials
75	Mobile telephone equipment
76	Mobile telephone services
77	Money transfers
78	New bicycles and animal drawn vehicles
79	New motor cars
80	New motor cycles
81	Newspaper and periodicals
82	Non-durable household goods
83	Oils and fats
84	Online dating services
85	Online discount voucher
86	Online games
87	Online mail provider
88	Other articles of clothing and clothing accessories

<b>Produktgruppe</b>	
<b>ID</b>	<b>Titel</b>
89	Other educational services
90	Other financial services n.e.c.
91	Other health services
92	Other insurance
93	Other medical products, therapeutic appliances and equipment
94	Other personal effects
95	Other purchased transport services
96	Other related propositions
97	Other services in respect of personal transport equipment
98	Other services n.e.c.
99	Other services relating to the dwelling n.e.c.
100	Outside COICOP classification
101	Over indebtedness
102	Package holidays
103	Passenger transport by air
104	Passenger transport by railway
105	Passenger transport by road
106	Passenger transport by sea and inland waterway
107	Pets and related products including veterinary and other services for pets
108	Pharmaceutical products
109	Photographic and cinematographic equipment and optical instruments
110	Postal services
111	Pre-primary and primary education
112	Public Health Services
113	Recording media
114	Recreational and sporting services
115	Refuse collection
116	Repair of audio-visual, photographic and information processing equipment
117	Repair of furniture, furnishing and floor coverings
118	Repair of household appliances

<b>Produktgruppe</b>	
<b>ID</b>	<b>Titel</b>
119	Resale
120	Restaurants, cafes and the like
122	Second-hand bicycles and animal drawn vehicles
123	Second-hand motor cars
124	Second-hand motor cycles
121	Secondary education
125	Services for the maintenance and repair of the dwelling
126	Sewage collection
127	Shoes and other footwear including repair and hire of footwear
128	Social protection
129	Software purchase via download
130	solid fuels
131	Spare parts and accessories for personal transport equipment
132	Spirits
133	Sugar, jam, honey, chocolate and confectionery
134	Tertiary education
135	Timeshare
136	Timeshare-like
137	Tobacco
138	Vegetables
139	Water supply

Anhang III Fragebogen Verbraucher



Umfrage e rum fü r Schlichtung: Verbra cher

Im Auftrag des Bundesminis eriums der J s iz und für Verbraucherschutz



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Universität a mbridge und Universität Westminster

Vielen Da k für Ihre Bereitschaft an dieser kurzen und a onymen Umfrage eilzunehmen. Wie haben Sie den Umga g mit der Schlichtungss elle empfunden?

Was hat Ihnen beso ders gut gefalle un d was könnte verbessert werde ? Ihre A worten werden die zukü nfige Ausges altung des Schlichtungsverfahrens und der Schlichtungsstelle beeinflussen.

Alle Antworte werden vertra lich behandel und werden nur für die Zwecke dieser Studie verwendet.

Die Umfrage da er ge fährt 10 Mi e .

Bit e se den Sie den a s gefüll en Frageboge in dem beil iegende Ums chlag z rück. Die Rückse dung is kos enlos f r Sie. Wir übernehmen das Porto.

Teil A:

A1. Frage 1: Wann trat der Konflik erstmals auf? (Falls Sie sich nicht a den genaue Tag erinnern können, wählen Sie bit e de 1. Tag des Monats)

Bitte das Datum i F r at t /m /jjjj n tieren, z Beispiel 27/03/2017.

as Dat mu ss v r de 31/12/2020 (einschlie lich) liegen.

Grid for date entry: 10 empty boxes

A2. Frage 2: Haben Sie sich an die Schlich g ss elle gewandt ...

... wegen eines Kon i es, den Sie haben?

Input box

... wegen eines Konfli es einer anderen Pers n (z.B. Kind, El ern, Freunde, Kollegen)?

Input box

Sons iges

Input box

Sons iges

Large empty text box for additional comments



**A3. Frage 3: Können Sie den Konflikt kurz erläutern?**

**A4. Frage 4: Welchen Wert hat der Konflikt für Sie?**

Welchen Wert hat der Konflikt für Sie (in Euro)?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Und zusätzlich, falls relevant, weitere Aspekte, die Ihnen hier wichtig sind:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**A5. Frage 5: Wie oft haben Sie schon an einem Schlichtungsverfahren (nicht: Gerichtsverfahren) teilgenommen (bei dieser oder einer anderen Schlichtungsstelle)?**

Dies ist das erste Mal.

Ich habe schon vorher an einem Schlichtungsverfahren teilgenommen und zwar ... Mal (Bitte geben Sie eine ganze Zahl ein):

--	--	--

**A6. Frage 6: Warum haben Sie das Schlichtungsverfahren beantragt?**



**Teil B:**

**B1. Frage 7: Mit welchen Erwartungen haben Sie sich an die Schlichtungsstelle gewendet? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Stimme absolut	Stimme eher zu	Nicht sicher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Um mein Problem zu lösen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um endlich jemanden zu finden, der mein Problem ernst nimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um eine Entschuldigung zu bekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um mein Geld/eine finanzielle Kompensation zu bekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um die Prozesse des Unternehmens zu verändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um zu vermeiden, dass andere das gleiche Problem haben wie ich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um mit Respekt behandelt zu werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um eine neutrale Bewertung meines Problems zu erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um mein Recht zu bekommen ohne Kosten zu haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B2. Frage 8: Wie sind Sie auf die Schlichtungsstelle aufmerksam geworden?**

Durch die Informationen in den AGB und/oder auf der Homepage des Unternehmers.

Der Unternehmer hat mich wegen der vorliegenden Streitigkeit durch ein Schreiben, E-Mail o.ä. auf die Schlichtungsstelle hingewiesen.

In Internet Recherche (z.B. Google).

Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen, Fachveröffentlichung).

Empfehlung (Familie, Freunde, Kollegen).

**B3. Frage 9: Welchen Eindruck hatten Sie von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle beim ersten Kontakt? Die Mitarbeiter ... (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)**

... waren hilfsbereit.

... haben mein Problem verändert.

... wussten, wovon sie sprachen.

... behandelten mich freundlich und respektvoll.

... waren vertrauenswürdig und handelten in guter Absicht.

... haben mir Gelegenheit gegeben, mein Problem zu erläutern.



... waren unvoreingenommen und neutral.

Ich bin mir nicht sicher, der kann mich nicht erinnern.

**Teil C:**

**1. Frage 10: Wofür haben Sie die Webseite der Schlichtungsstelle benutzt? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

Zur Antragstellung  Ja  Nein

Zur Information über das Verfahren

Zur Kommunikation

**2. Frage 11: Würden Sie folgenden Aussagen in Bezug auf den Verlauf des Verfahrens zustimmen? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

Stimme absolut zu    Stimme eher zu    Nicht sicher    Stimme eher nicht zu    Stimme überhaupt nicht zu

Ich wusste vor der Schlichtung, welches meine Alternativen in der Schlichtung waren und welche Eigenschaften diese verschiedenen Verfahren haben.

Ich wusste, an welche Schlichtungsstelle ich mich wenden muss.

Die Website der Schlichtungsstelle ist informativ und übersichtlich.

Ich wurde über den Verlauf meines Falles auf dem Laufenden gehalten.

Die Bearbeitungsdauer war angemessen.

Ich habe den Eindruck, meine Meinung im Verfahren einbringen zu können.

Ich habe den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle mein Problem richtig erkannt hat.

Ich habe mich von der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt.

Ich habe den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle neutral war.

Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle kompetent war.

Ich wurde freundlich und respektvoll behandelt.

Ich konnte der Schlichtungsstelle vertrauen.

Die Mitteilungen der Schlichtungsstelle waren für mich verständlich.





**3. Frage 12: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**

Sehr zufrieden

Eher zufrieden

Nicht sicher

Eher nicht zufrieden

Überhaupt nicht zufrieden

**4. Frage 13: Hat das Verfahren (z. B. Verlauf des Verfahrens, Mitarbeiter der Schlichtungsstelle) Ihre Erwartungen entsprochen?**

Genau so, wie ich erwartet habe.

Eher so, wie ich es erwartet habe.

Nicht sicher, was ich erwartet habe.

Blieb eher hinter meiner Erwartung zurück.

Überhaupt nicht, was ich erwartet habe.

**Teil D:**

**D1. Frage 14: Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert?**

Persönlich

Telefon

E-mail

Login Bereich

Fax

Sonstiges

Sonstiges

**D2. Frage 15: Waren Sie mit der Art und Weise der Kommunikation zufrieden?**

Sehr zufrieden

Eher zufrieden

Nicht sicher

Eher nicht zufrieden

Überhaupt nicht zufrieden





**E4. Frage 20, a): Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben ?**

Genau das, was ich erwartet habe.

Ungefähr, was ich erwartet habe.

Nicht sicher, was ich erwartet habe.

Blieb hinter meiner Erwartung zurück.

Überhaupt nicht, was ich erwartet habe.

**E5. Frage 20, b): Warum?**

## Teil F:

**F1. Frage 21, a): Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?**

Sehr bereit

Eher bereit

Nicht sicher

Eher nicht bereit

Überhaupt nicht bereit

**F2. Frage 21, b): Warum?**

**F3. Frage 22: Hätten Sie die Forderung gerichtlich geltend gemacht, wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung gestanden hätte?**

Ja

Nein



**F4. Frage 23: Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen: (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)**

	Ja	Nein
Durch ein Gerichtsverfahren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch die Einschaltung eines Rechtsanwalts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch die außergerichtliche Einschaltung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Mediation, Verbraucherzentrale, Rechtsdurchsetzungsbehörde)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich werde die Beschwerde nicht weiterverfolgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**F5. Frage 24, a): War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren? (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)**

	Ja	Nein
Einfacher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schneller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostengünstiger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**F6. Frage 24, b): Weitere Unterschiede?**

## Teil G:

**G1. Frage 25: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Ja	Eher ja	Nicht sicher	Eher nein	Nein
Ich habe eine moralische Verpflichtung, den Empfehlungen der Schlichtungsstelle zu folgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich vertraue der Schlichtungsstelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**G2. Frage 26: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ... (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Stimme absolut zu	Stimme eher zu	Nicht sicher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
... immer das getan haben, was sie gesagt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihr Problem versanden haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ausreichende Kompetenz hatten, um sich mit Ihrem Problem zu befassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... für Sie einfach zu erreichen waren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... unabhängig waren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**G3. Frage 27: Welcher Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (nicht die Dauer des Verfahrens, sondern die Anzahl von Stunden, die Sie von Verfahrensbeginn bis -ende aufgewendet haben)? (In vollen Zeitschritten)**

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**G4. Frage 28: Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.) (In Euro)**

**G5. Frage 29: Sind die Kosten, die dieses Verfahren verursacht hat, angemessen?**

Ja

Nein

**G6. Frage 30: Was könnte Ihrer Meinung nach an dem Verfahren verbessert werden?**



**G7. Frage 31:** Wenn wir Sie im Rahmen unserer Studie kontaktieren dürfen, um Ihnen noch einige Fragen bezüglich Ihrer Erfahrungen mit der Schlichtungsstelle zu stellen, teilen Sie uns bitte Ihre Kontaktdaten mit (Antwort freiwillig).

## Teil H: Im Schlüsselsatz etwas über Sie...

**H1. Frage 32:** Sind Sie:

Männlich

Weiblich

**H2. Frage 33:** Sind Sie:

Angestellt

Selbstständig

StudentIn

Im Ruhestand

Arbeitsunfähig

Arbeitssuchend

Ohne Beschäftigung (aber nicht arbeitssuchend)

Hausfrau/Hausmann

Sonstiges

Sonstiges



**H3. Frage 34: Wie alt sind Sie?**

jünger als 18

18-25

26-35

36-45

46-55

56 -65

65+

**H4. Frage 35: Bitte nennen Sie den höchste Abschluss den Sie habe .**

Realschulabschluss

Hauptschulabschluss

Lehre

Keinen Abschluss

Abitur

Studienabschluss

Promotion

Sonstiges

Sonstiges

**Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um diesen Fragebogen auszufüllen!**

Anhang IV: Fragebogen Unternehmer



Umfrage Zentrum für Schlichtung: Unternehmer

Im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Universität Cambridge und Universität Westminster

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft an dieser kurzen und anonymen Umfrage teilzunehmen. Wie haben Sie den Umgang mit der Schlichtungsstelle empfunden?

Was hat Ihnen besonders gut gefallen und was könnte verbessert werden? Ihre Antworten werden die zukünftige Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens und der Schlichtungsstelle beeinflussen.

Alle Antworten werden vertraulich behandelt und werden nur für die Zwecke dieser Studie verwendet.

Die Umfrage dauert ungefähr 10 Minuten.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen in dem beiliegenden Umschlag zurück. Die Rücksendung ist kostenlos für Sie. Wir übernehmen das Porto.

Teil A:

A1. Frage 1: Wann trat der Konflikt erstmals auf? (Falls Sie sich nicht an den genauen Tag erinnern können, wählen Sie bitte den 1. Tag des Monats)

Bitte das Datum in der folgenden Form angeben, z. B. Beispiel 27/03/2017.

Das Datum muss vor dem 31/12/2020 (einschließlich) liegen.

Grid for date entry: 8 empty boxes





**A2. Frage 2: Worum ging es bei der Beschwerde?**

**A3. Frage 3: Warum haben Sie an dem Schlichtungsverfahren teilgenommen beziehungsweise nicht teilgenommen?**

**A4. Frage 4: Wie viele Schlichtungsverfahren (nicht: Gerichtsverfahren) zwischen Ihrem Unternehmen und einem Verbraucher finden pro Jahr durchschnittlich statt (bei dieser oder einer anderen Schlichtungsstelle)?**

**A5. Frage 5: Welche Erwartungen haben Sie an die Schlichtungsstelle?**

## Teil B:

**B1. Frage 6: Welchen Eindruck haben Sie von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle beim ersten Kontakt? Die Mitarbeiter ... (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)**

... waren hilfreich.

... haben mein Problem verstanden.

... wussten, wovon sie sprachen.



... behandelten mich freundlich und respektvoll.

... waren vertrauenswürdig und handelten in guter Absicht.

... haben mir Gelegenheit gegeben, mein Problem zu erläutern.

... waren unvoreingenommen und neutral.

Ich bin mir nicht sicher oder kann mich nicht erinnern.

**B2. Frage 7: Wofür haben Sie die Webseite der Schlichtungsstelle benutzt? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Ja	Nein
Zur Informationen über das Verfahren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zur Kommunikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B3. Frage 8: Stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Stimme absolut zu	Stimme eher zu	Nicht eher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Ich wusste vor der Schlichtung, welche meine Alternativen der Konfliktlösung waren und welche Eigenschaften diese verschiedenen Verfahren haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen, die ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Webseite der Schlichtungsstelle ist informativ und übersichtlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich wurde über den Verlauf des Falles auf dem Laufenden gehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Bearbeitungsdauer war angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte den Eindruck, meine Meinung im Verfahren einbringen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle das Problem richtig erkannt hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe mich von der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle neutral war.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle kompetent war.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich wurde freundlich und respektvoll behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich konnte der Schlichtungsstelle vertrauen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitteilungen der Schlichtungsstelle waren für mich verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**B4. Frage 9: Ware Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**

Sehr zu rieden

Eher zufrieden

N cht cher

Eher nicht zufrieden

Überhaupt nicht zufrieden

**B5. Frage 10: Hat das Verfahren (z. B. Verlauf des Verfahre s, Mitarbeiter der Schlichtungsstelle) Ihren Erwartungen e sprochen?**

Genau so wie ich erwartet habe.

Eher so wie ich es erwartet ha e.

Nicht s cher, was ch erwartet ha e.

B eb eher h nter meiner Erwartung zurück.

Überhaupt nicht, was ch erwartet habe.

**B6. Frage 11: Was könnte verbessert werden?**

**Teil C:**

**1. Frage 12: Wie habe Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert?**

Persönl ch

Telefon

E-mai

Login Bereich

Fax

Sonstiges

Sonst ges





**D2. Frage 17: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die die Beschwerde betreuen haben, ...**

	Stimme abso- lut zu	Stimme eher zu	Nicht cher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
... immer das getan haben, was sie gesagt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... das Problem verstanden haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ausreichend Kompetenz hatten, um sich mit dem Problem zu befassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... für Sie einfach zu erreichen waren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... wussten, wovon sie sprachen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... unangenehm waren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D3. Frage 18, a): Fiel das Ergebnis zu Gunsten Ihres Unternehmens aus?**

Ja

Nein

Teilweise

Ich bin nicht sicher.

**D4. Frage 18, b): Warum?**

**D5. Frage 19, a): Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben?**

Genau das, was ich erwartet habe.

Ungefähr, was ich erwartet habe.

Nicht sicher, was ich erwartet habe.

Bedeutend hinter meiner Erwartung zurück.

Überhaupt nicht, was ich erwartet habe.



**D6. Frage 19, b): Warum?**

**D7. Frage 20, a): Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag zu akzeptieren beziehungsweise sich an die Einigung zu halten (sofern relevant)?**

Sehr bereit

Eher bereit

Nicht sicher

Eher nicht bereit

Überhaupt nicht bereit

**D8. Frage 20, b): Warum?**

## Teil E:

**E1. Frage 21: Falls Ihr Unternehmen das Ergebnis nicht akzeptiert, hat Ihr Unternehmen vor, weitere Schritte zur Durchsetzung seiner Interessen in dieser Sache zu unternehmen? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

Ja      Nein

Durch ein Gerichtsverfahren  —

Durch die Einsetzung eines Rechtsanwalts  —

Durch die außergerichtliche Einsetzung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Mediation, Verbraucherzentrale, Recht durchsetzungshörde)  —

Mein Unternehmen wird diese Sache nicht weiterverfolgen.  —



**E2. Frage 22: Welche der folgende Aussagen trifft auf Sie zu? (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Ja	Eher ja	Nicht cher	Eher nein	Nein
Ich habe eine moralische Verpflichtung, den Empfehlungen der Schlichtungsteile zuzugehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich vertraue der Schlichtungsteile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Schlichtungsteile handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E3. Frage 23: Welchen Zeitaufwand hat dieses einzelne Verfahren Ihrem Unternehmen verursacht (nicht die Dauer des Verfahrens, sondern die Arbeitsstunden, die von Verfahrensbeginn bis -ende für das Verfahren insgesamt aufgewandt wurden)? (In vollen Zeiteinheiten)**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**E4. Frage 24: Welche Kosten hat dieses Verfahren Ihrem Unternehmen verursacht (alle Kosten: einschließlich Personalkosten, Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.) (In Euro)**

**E5. Frage 25, a): Sind die Kosten, die dieses Verfahren verursacht hat, angemessen?**

Ja

Nein

**E6. Frage 25, b): Warum?**



**Teil F:**

**F1. Frage 26: Hätten Sie als Unternehmen gerne die Möglichkeit, ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle gegen Verbraucher einzuleiten?**

Ja   
Nein

**F2. Frage 27, a): Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ... (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Ja	Nein
... länger gedauert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... höheren Arbeitsaufwand für Ihr Unternehmen verursacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... höhere Kosten für Ihr Unternehmen verursacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... etwa zum selben Ergebnis wie das Schlichtungsverfahren geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zu einem für Ihr Unternehmen günstigeren Ergebnis geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zu einem für den Kunden günstigeren Ergebnis geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**F3. Frage 27, b): Weitere Unterschiede?**

**F4. Frage 28: Bezüglich der Informationspflichten nach §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), ... (Bitte alle Aspekte beantworten.)**

	Ja	Nein
... habe ich mich mit dem Thema auseinandergesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... verweist mein Unternehmen auf die Schlichtungsstellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...verweist mein Unternehmen auf eine andere Schlichtungsstelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





**F5. Frage 29: Was könnte Ihrer Meinung nach dem Verfahren verbessert werden?**

**F6. Frage 30: Wenn wir Sie im Rahmen unserer Studie kontaktieren dürfen, um Ihnen noch einige Fragen bezüglich Ihrer Erfahrungen mit der Schlichtungsstelle zu stellen, teilen Sie uns bitte Ihre Kontaktdaten mit (Antwort freiwillig).**

## Teil G:

**G1. Frage 31: Welche Größe hat Ihr Unternehmen?**

Kleinstunternehmen (Jahresumsatz unter 2 Mio. Euro)

Kleinunternehmen (Jahresumsatz über 2 Mio. Euro, aber mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden nicht überschritten: 50 Arbeitnehmer, 12 Mio. € Umsatz, 6 Mio. € Bilanzsumme)

Mittelgroßes Unternehmen (mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden überschritten: 50 Arbeitnehmer, 12 Mio. € Umsatz, 6 Mio. € Bilanzsumme und mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden nicht überschritten: 250 Arbeitnehmer, 40 Mio. € Umsatz, 20 Mio. € Bilanzsumme)

Großunternehmen (mindestens zwei der drei folgenden Merkmale werden überschritten: 250 Arbeitnehmer, 40 Mio. € Umsatz, 20 Mio. € Bilanzsumme)



**G2. Frage 32: Welche Stellung haben Sie im Unternehmen?**

Vorstand, Geschäftsführung, Unternehmensleitung

Obere Führungsebene

Mittlere Führungsebene

Untere Führungsebene

Rechtsabteilung

Beschwerdeabteilung

Vertriebsabteilung

Kundendienst

Sonstiges

Sonstiges

**Viele Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um diesen Fragebogen auszufüllen!**

**Anhang V: Verzeichnis der Schaubilder**

	Seite
Schaubild 1	Höchster Abschluss (Verbraucher) ..... 42
Schaubild 2	Beruf (Verbraucher) ..... 42
Schaubild 3	Stellung im Unternehmen (Unternehmer) ..... 44
Schaubild 4	Erwartungen an die Schlichtungsstelle (Verbraucher) ..... 47
Schaubild 5	Bundesland Antragsteller (Verbraucher) ..... 51
Schaubild 6	Bundesland Antragsgegner (Unternehmer) ..... 52
Schaubild 7	Konfliktwert (Verbraucher) ..... 53
Schaubild 8	Wie sind Sie auf die Verbraucherschlichtungsstelle aufmerksam geworden? (Verbraucher) ..... 58
Schaubild 9	Informationspflichten nach §§ 36, 37 Verbraucher- streitbeilegungsgesetz (VSBG) (Unternehmer) ..... 59
Schaubild 10	Eingangsweg (Verbraucher) ..... 61
Schaubild 11	Antragseingang im Jahresverlauf (Verbraucher) ..... 62
Schaubild 12	Vergleich der Verfahrensverläufe in der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes ..... 67
Schaubild 13	Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert? (Verbraucher) ..... 71
Schaubild 14	Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden? (Verbraucher) ..... 75
Schaubild 15	Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden? (Unternehmer) ..... 77
Schaubild 16	War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren? (Verbraucher) ..... 78
Schaubild 17	Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung? (Unternehmer) ... ..... 79
Schaubild 18	Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben? (Verbraucher) ..... 81
Schaubild 19	Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben? (Unternehmer) ..... 82
Schaubild 20	Empfundene Verfahrensgerechtigkeit bei subjektiv positivem und negativem Ergebnis (Verbraucher) ..... 83
Schaubild 21	Subjektiv empfundene Verfahrensgerechtigkeit bei verschiedenen Verfahrensabschlüssen (Verbraucher) ..... 84
Schaubild 22	Formaler Verfahrensstatus ..... 85

	Seite
Schaubild 23	Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Verbraucher) ..... 87
Schaubild 24	Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Unternehmer) ..... 88
Schaubild 25	Dauer der Verfahren anhand der für die Schlichtungsstelle relevanten Zeitpunkte ..... 90
Schaubild 26	Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen? (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.) (Verbraucher) ..... 97
Schaubild 27	Falls Ihr Unternehmen das Ergebnis nicht akzeptiert, hat Ihr Unternehmen vor, weitere Schritte zur Durchsetzung seiner Interessen in dieser Sache zu unternehmen? (Unternehmer) ..... 98
Schaubild 28	Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.)? (Verbraucher) ..... 100
Schaubild 29	Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.)? (Unternehmer) ..... 101
Schaubild 30	Welchen Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht? (Verbraucher) ..... 107
Schaubild 31	Welchen Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht? (Unternehmer) ..... 108

**Anhang VI: Verzeichnis der Tabellen**

	Seite
Tabelle 1: Datenkonzept .....	35
Tabelle 2: Bundesland des antragstellenden Verbrauchers .....	37
Tabelle 3: Produktgruppen aus Verbrauchersicht .....	37
Tabelle 4: Eingangsweg des Verbraucherantrags .....	38
Tabelle 5: Verfahrensergebnis aus Verbrauchersicht .....	38
Tabelle 6: Bundesland des Unternehmers .....	39
Tabelle 7: Produktgruppen aus Unternehmersicht .....	39
Tabelle 8: Verfahrensergebnis aus Unternehmersicht .....	40
Tabelle 9: Alter der Verbraucher .....	41
Tabelle 10: Größe des Unternehmens .....	43
Tabelle 11: Teilnahmeentscheidung der Unternehmer .....	66
Tabelle 12: Verfahrenszufriedenheit und Selbsteinschätzung des Verfahrensergebnisses aus Verbrauchersicht .....	75
Tabelle 13: Verfahrenszufriedenheit und offizielles Verfahrensergebnis .....	76
Tabelle 14: Verfahrenszufriedenheit und empfundene Verfahrensgerechtigkeit .....	76
Tabelle 15: Selbsteinschätzung des Verfahrensergebnisses aus Verbrauchersicht und Verfahrensakzeptanz .....	93
Tabelle 16: Offizielles Verfahrensergebnis und Ergebnisakzeptanz .....	94
Tabelle 17: Verfahrenszufriedenheit und Ergebnisakzeptanz; nur diejenigen, die das Ergebnis subjektiv für negativ halten oder nicht sicher sind, wie sie es einschätzen .....	94
Tabelle 18: Korrelationen zwischen Verfahrensaspekten und Mitarbeiterverhalten betreffend die empfundene Verfahrensgerechtigkeit .....	118
Tabelle 19: Korrelationen zwischen Aspekten der Kommunikation .....	119

