



Sie können auch anders! SCHLICHTUNG leicht gemacht



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland**

Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

Europäisches Netzwerk ECC-Net



In dieser Broschüre erfahren Sie, warum Schlichtung eine gute Alternative zur Justiz sein kann und an welche Stellen Sie sich in Deutschland wenden können.

SCHLICHTUNG ALS ALTERNATIVE	Seite 2
Der Service des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung	Seite 3
Vier Argumente gegen vier typische Vorurteile	Seite 4
Zwölf Vorteile der Schlichtung	Seite 5
Sieben Standards der EU-Kommission	Seite 6
Acht häufig gestellte Fragen	Seite 7
Die sieben Sachen, die Ihr Schlichtungsantrag enthalten sollte...	Seite 10
ADRESSLISTE DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	Seite 11
WAS ES SONST NOCH GIBT...	Seite 20
LINKS	Seite 22



Bundesministerium
der Justiz

Diese Veröffentlichung wurde mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums der Justiz erstellt.

This publication arises from the project „European Consumer Centres' Network – ECCNet“ which has received funding from the European Union, in the framework of the Programme of Community action in the field of Consumer policy for 2007-13.

Die Informationen dieser Broschüre sind mit größter Sorgfalt zusammengetragen worden. Dennoch kann keine Garantie für die Richtigkeit einzelner Aussagen übernommen werden.

Stand der Informationen: Februar 2014

Schlichtung als Alternative

Immer noch denkt nicht jeder von uns, wenn es ums Recht geht, sofort an Schlichtung. Die jährlich rund zwei Millionen Verfahren (ohne Familiensachen) allein vor deutschen Zivilgerichten legen Zeugnis ab von unserer Streitkultur. Dabei sind Reime wie diese weit verbreitet: „Schlichten ist besser als richten“ oder „Sich vertragen ist besser als klagen“. Will heißen: Sie können auch anders! Statt zum Richter zu einem Schlichter.

Das gilt natürlich auch für Verbraucher, die sich von Unternehmern im Stich gelassen oder missverstanden fühlen: Statt eine berechtigte Beschwerde auf sich beruhen zu lassen, etwa weil der Streitwert zu gering und der Gerichtsweg zu kostspielig erscheint, sollten sie es auf außergerichtlichem Weg versuchen. Mit sehr guten Chancen. Sie können auch anders! heißt so betrachtet: Auf sein gutes Recht braucht kein Verbraucher zu verzichten.



Nicht umsonst also machen sich die Europäische Kommission und das Bundesministerium der Justiz gemeinsam stark für die Schlichtung: damit nach Verbraucherstreitfällen wieder Verbrauchervertrauen entsteht. Und damit die stark belastete Justiz entlastet wird.

In grenzüberschreitenden Fällen können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl wenden, die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung. Die Stelle prüft Beschwerden juristisch, übersetzt erforderliche Unterlagen und lotst zur passenden Schlichtungsstelle. Zu einer von mehr als 400 europaweit.

Schauen Sie also gleich nach, welche Schlichtungsstelle je nach Branche zu Ihrem Fall passt – in der Adressliste ab Seite 12. Und: Helfen Sie dabei, dieses kleine Schlichtungs-Einmaleins unter die Menschen zu bringen.

Schlichtungsstellen wollen und sollen Gerichtsverfahren nicht ersetzen. Wer einen Antrag auf Schlichtung gestellt hat, kann das Verfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen abbrechen und noch vor Gericht ziehen. Schlichtung bleibt jedoch meist eine sinnvolle Alternative!


Der Service des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland / Deutsche Verbindungstelle für Schlichtung

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) in Kehl hilft Verbrauchern weiter, die selbst keinen Erfolg dabei hatten, ihr Recht gegenüber einem Händler oder Dienstleister aus einem anderen Land der EU zur Geltung zu bringen, oder die ganz einfach an Sprachbarrieren scheitern, ob nach dem bequemen Onlineshopping zuhause am PC oder nach dem Einkauf in Urlaubslaune im EU-Ausland – dem Euro sei Dank.

Die Juristen in Kehl helfen dabei, eine passende Schlichtungsstelle im Land des Unternehmers zu finden, die wiederum **das geeignete Verfahren für die jeweilige Verbraucherbeschwerde findet**. Über 400 Schlichtungseinrichtungen in ganz Europa kommen dafür in Frage, sie erfüllen – als so genannte notifizierte Schlichtungsstellen – die Standards der Europäischen Kommission zur Schlichtung (s. S. 6).

Im Rahmen der europäischen Zusammenarbeit hilft das EVZ in Kehl freilich ebenso Verbrauchern aus dem EU-Ausland weiter, deren Beschwerden sich an Unternehmer in Deutschland richten. Hier sind die deutschen Schlichtungsstellen, sofern sie den europäischen Standards entsprechen, Adressaten der Vermittlung.

Das EVZ in Kehl **koordiniert** die Notifizierung der Stellen in Deutschland im Auftrag der Europäischen Kommission und des Bundesministeriums der Justiz, **beobachtet** deren Arbeits- und Funktionsweisen und **evaluiert** die Ergebnisse.



Europäische Verbraucherzentren wie das in Kehl gibt es in Reykjavik und Nicosia genau so wie in Lissabon und Tallinn. Sie kooperieren in einem Netzwerk, dem **ECC-Net**.

Fälle, die zuvor entsprechend aufbereitet und in die Landessprache übersetzt wurden, können so in jedem Mitgliedsland der EU sowie außerdem in Island und Norwegen an eine Schlichtungsstelle vermittelt werden.

Vier Argumente gegen vier typische Vorurteile

„Das lohnt sich doch nicht und macht nur Arbeit!“

Gerade, wenn es um kleine Summen geht, scheuen viele vor einer Klage zurück, die regelmäßig mehrere Monate in Anspruch nimmt, womöglich durch mehrere Instanzen geht und mit dem Risiko verbunden ist, auf Kosten sitzen zu bleiben. Die Schlichtungsverfahren hingegen sind kostengünstig oder sogar **kostenfrei**, verhältnismäßig **wenig aufwändig** und außerdem **meistens erfolgreich!**

„Was nicht viel kostet, kann auch nicht viel taugen.“

Einspruch, Euer Ehren. Für die Arbeit der so genannten notifizierten Schlichtungsstellen gelten strenge Regeln. Auf Grund der „Sieben Verfahrensgarantien bei Schlichtung zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden“ der EU-Kommission muss der Schlichter über **erwiesene juristische Kompetenz** und eine ausreichend lange Amtszeit verfügen. Damit die am Ende erreichte Einigung nicht hinter geltendes Verbraucherrecht zurück fällt.

Außerdem: Mitarbeiter von Schlichtungsstellen verfügen in der Regel über **branchenspezifischen Sachverstand**, was kostspielige externe Gutachten überflüssig machen kann.

„Vernünftige Menschen brauchen keinen Schlichter.“

Würden Sie sich nicht wohler fühlen, wenn der Unternehmer, bei dem Sie einen Gebrauchtwagen kaufen oder eine Reise buchen, im Streitfall bereit ist, Ihre Rechte durch einen **neutralen Dritten** prüfen zu lassen? Die Zusammenarbeit mit Schlichtungsstellen ist aus unserer Sicht ein wichtiges Marketinginstrument zur Kundenbindung und mindestens ebenso viel Wert wie eine verlässliche Kulanzpraxis.

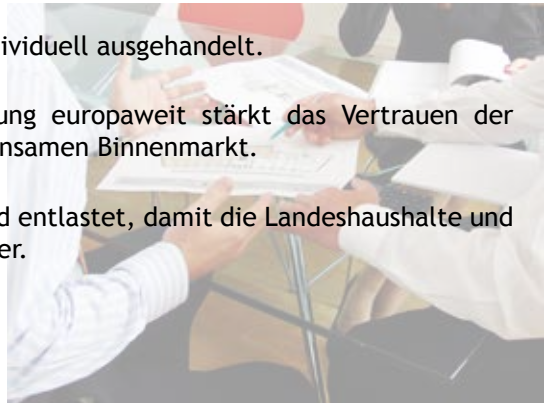
„Für meinen Fall gibt es bestimmt keinen Schlichter.“

Zugeben: Das kann vorkommen, ist in einem Netz von rund 200 Schlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten alleine in Deutschland jedoch nicht die Regel. Und: Sollte es tatsächlich keine **passende Schlichtungsstelle** geben, nimmt die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung, die die Einrichtung weiterer Stellen ausdrücklich begrüßt, eventuell auch direkt Kontakt zum betreffenden Unternehmer auf.

Zwölf Vorteile der Schlichtung

Für den Versuch, einen Streit außergerichtlich beizulegen, gibt es gleich mehrere Gründe. Prüfen Sie anhand der folgenden Punkte einmal für sich, inwieweit ein **Schlichtungsverfahren für Sie das geeignete Instrument** ist.

- Die Verfahren sparen Zeit, Geld und sicherlich Nerven.
- Auch bei geringem Streitwert muss keiner auf sein Recht verzichten.
- Der Gerichtsweg bleibt dennoch offen.
- Solange geschlichtet wird, kann der Streit in der Regel nicht verjähren.
- Das Verfahren ist meist kostenlos.
- Es besteht eine echte Chance zur gütlichen Einigung.
- Die Kundenbeziehung bleibt erhalten.
- Private und geschäftliche Interna geraten nicht an die Öffentlichkeit.
- Der Sachverstand der betroffenen Branchen wird genutzt.
- Die Entscheidung wird individuell ausgehandelt.
- Der Zugang zur Schlichtung europaweit stärkt das Vertrauen der Verbraucher in den gemeinsamen Binnenmarkt.
- Die überlastete Justiz wird entlastet, damit die Landeshaushalte und letztlich jeder Steuerzahler.



Sieben Standards der EU-Kommission

Damit Verbraucher und Unternehmer dem Gedanken der Schlichtung europaweit Vertrauen schenken können, hat die Europäische Kommission Mindestgarantien für Schlichtungsstellen empfohlen.

1. Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle

Einzelschlichter: Verfügt die benannte Person über die erforderliche Fachkompetenz insbesondere in Rechtsfragen? Ist die Amtszeit der Person ausreichend lang und kann sie nur aus triftigem Grund beendet werden?

Kollegialschlichtung: Ist gewährleistet, dass Verbraucher und Gewerbetreibende im Entscheidungsgremium paritätisch vertreten sind bzw. dass alle Personen die Kriterien für Einzelschlichter erfüllen?

2. Transparenz der Verfahren

Werden dem Verbraucher ausreichend Informationen über die Vorbedingungen und das Verfahren übermittelt?

3. Kontradiktorische Verfahrensweise

Ist die Möglichkeit gegeben, dass die betroffenen Parteien ihre Positionen gegenüber der Schlichtungsstelle geltend machen können?

4. Effizienz der Verfahren

Kann das Verfahren vom Verbraucher in Anspruch genommen werden, ohne dass zwangsläufig ein Rechtsvertreter eingeschaltet werden muss? Kann das Verfahren – etwa durch Fristsetzungen – rasch abgewickelt werden?

5. Rechtmäßigkeit der Entscheidung bzw. der Empfehlung

Ist sichergestellt, dass die Entscheidung der Schlichtungsstelle nicht hinter erreichtes Verbraucherrecht zurück fällt? Wird sie dem Verbraucher in schriftlicher Form, unverzüglich und mit einer Begründung mitgeteilt?

6. Handlungsfreiheit der Parteien

Ist sichergestellt, dass keine der Parteien zur Teilnahme am Verfahren gezwungen wurde und sie auch nach Abbruch des Schlichtungsverfahrens die Möglichkeit haben, ihre Rechte vor Gericht geltend zu machen?

7. Grundsatz der Vertretung

Ermöglicht das Verfahren es dem Verbraucher, sich zu jedem Zeitpunkt durch einen Dritten vertreten zu lassen oder einen Dritten hinzuzuziehen?

Es handelt sich hier um eine vereinfachte Darstellung - weitere Einzelheiten unter www.eu-verbraucher.de in der Infothek zur Schlichtung.

Acht häufig gestellte Fragen zum Verfahren

Wie aufwändig ist das Verfahren?

Auch wenn gewisse Standards beachtet werden müssen, die zur Rechtssicherheit beitragen: Alle Verfahren sind grundsätzlich so angelegt, dass sie mit **wenig Aufwand und Bürokratie** auskommen und rasch durchgeführt werden können. Einzelheiten zum Verfahrensgang halten viele Schlichtungsstellen auf ihrer Internetseite bereit.



Wer ist das: die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstellen bestehen meist aus nur einem Schlichter – **in der Regel ein Volljurist mit besonderen Branchenkenntnissen**. In anderen Fällen entscheidet ein Kollegium – ein Volljurist als Vorsitzender sowie mehrere Beisitzer. Das können Sachverständige sein und Vertreter von Wirtschafts- und Verbraucherverbänden. Schlichter sind grundsätzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Ist die Teilnahme freiwillig?

Die Verfahren sind in der Regel für alle Parteien freiwillig. So kommt es auch immer wieder vor, dass Unternehmer – oder auch Verbraucher – sich einer Schlichtung verweigern. Eine Beteiligung kann Unternehmern, entsprechende Mitgliedschaften vorausgesetzt, auch durch Verbandssatzung vorgeschrieben sein.

Gibt es auch mündliche Verfahren?

Das hängt von der Schlichtungsordnung ab und davon, ob die Schlichtungsstelle mündliche Ausführungen für **zumutbar und sachdienlich** hält. Zwar werden inzwischen zahlreiche Verfahren sogar ausschließlich online, also auf elektronischem Weg, durchgeführt. Je nach Fall kann aber analog zu einem Gerichtsverfahren z.B. ein Ortstermin anberaumt werden.

Gibt es eine Beweisführung?

Ihre Sorgfalt bei der Zusammenstellung von Unterlagen Ihres Falles ist nicht vergebens: Schriftliche Beweisstücke werden selbstverständlich berücksichtigt, eine Zeugenbeweisaufnahme führen die Schlichtungsstellen jedoch meist nicht durch.

Was kostet das Verfahren?

Jede Partei trägt die ihr entstehenden Kosten wie z.B. für **Porto und Kopien** selbst. Sollte zur Durchführung des Verfahrens eine Gebühr anfallen, werden Sie in aller Regel zuvor darüber informiert. Die Verfahren sind oftmals kostenfrei oder zumindest kostengünstig.

Womit endet das Verfahren?

Am Ende der Schlichtung steht ein Ergebnis, das je nach Ausgestaltung des Verfahrens unterschiedliche Formen annehmen kann. Das kann eine - einseitig für den Unternehmer - **verbindliche Entscheidung** sein, eine **Empfehlung** bzw. ein **Einigungsvorschlag** oder auch ein **Vergleich**. Das Ergebnis wird üblicherweise kurz und verständlich begründet, unter Berücksichtigung der Rechtslage sowie von Treu und Glauben. Einige Schlichtungsstellen setzen auf die Verständigung noch während des Verfahrens: Sie führen dann beide Parteien Schritt für Schritt an eine einvernehmliche Lösung heran.

In jedem Fall wird den Parteien der Ausgang des Verfahrens schriftlich mitgeteilt. Der Rechtsweg ist offen – es sei denn, Verbraucher und Unternehmer hätten eine wirksame Schiedsvereinbarung getroffen, die dies ausschließt. Sondervorschriften für Verbraucher verlangen für eine solche Vereinbarung eine gesonderte, von beiden Parteien unterzeichnete Urkunde (§ 1031 Abs. 5 Zivilprozessordnung ZPO).



Und wann ist ein Antrag überhaupt zulässig?

Bitte beachten Sie, dass ein Antrag bei den von uns aufgeführten Schlichtungsstellen nur dann zulässig ist,

- wenn es im Zusammenhang mit dem Kauf einer Ware oder auf Grund eines Dienstleistungsvertrags für private Zwecke zu einer Streitigkeit zwischen Ihnen als Verbraucher und einem gewerblichen Händler oder einem Anbieter von Dienstleistungen gekommen ist,
- wenn Sie vor der Antragstellung selbst versucht haben, sich mit dem Antragsgegner zu einigen,
- wenn Sie als Antragsteller die Verletzung eigener Rechte geltend machen, selbst oder durch einen Vertreter,
- wenn in der selben Angelegenheit nicht bereits ein Gerichts- oder ein (anderes) Schlichtungsverfahren angestrengt wurde.

Um das Verfahren einer außergerichtlichen Streitbeilegung einzuleiten, stellen Sie einen schriftlichen Antrag bei der Schlichtungsstelle, die dafür in der Regel Formulare bereit hält.

Schlichtungsstelle
zur außergerichtlichen Einleitung von Streitigkeiten
zur Kaufverträgen über gebrauchte Kraftfahrzeuge
zwischen Kunden und in der Verbandsorganisation
Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe organisiert
Kraftfahrzeugbetriebe.



Adresse Schlichtungsstelle

Schiedsantrag

Herr/Frau: _____
(Name des Antragstellers)

(Anschrift des Antragstellers)

(Tel. Nr. des Antragstellers)

bitte die oben genannte Schlichtungsstelle zur Beilegung einer Streitigkeit aus einem Kaufvertrag über ein gebrauchtes Kraftfahrzeug mit dem nachfolgend genannten Betrieb:

(Name und Anschrift)

(Tel. Nr.)

Zu entscheiden:

Die sieben Sachen, die Ihr Schlichtungsantrag enthalten sollte...

- I. das Formular mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift, dem Namen und der Anschrift des Antragsgegners und Ihrer Unterschrift,
- II. ggf. eine Vollmacht, mit der Sie einen Dritten beauftragen, Sie zu vertreten,
- III. eine schriftliche Versicherung, dass kein Gericht und auch keine andere Schlichtungsstelle in der selben Angelegenheit betraut wurde,
- IV. Belege Ihrer bisherigen Versuche, den Streit eigenständig beizulegen, wie z.B. ein Reklamationsschreiben, auf das der Antragsgegner dann nicht reagierte,
- V. eine kurze Schilderung des Problems, des bisherigen Geschehens und Ihrer Forderung, d. h. was genau Sie vom Antragsgegner verlangen,
- VI. Kopien des Kauf-, Werk- oder Dienstleistungsvertrages, Kopien von Rechnungen oder anderen Schriftstücken, auf denen Sie am besten die Stellen markieren, die den Grund Ihrer Beschwerde deutlich machen, sowie zusätzlich
- VII. eine formlose Liste der Unterlagen und Dokumente, die Sie als Belege beifügen.

Zu guter Letzt senden Sie alles zusammen der Schlichtungsstelle - am besten per Einschreiben, damit Sie im Zweifel einen Nachweis für Ihren Antrag in der Hand haben. Sie können nach Rücksprache mit der Schlichtungsstelle ebenso die maßgeblichen Dokumente zu Hause einscannen und als Anhang im pdf-Format per eMail bereit stellen. Die Schlichtungsstelle informiert Sie nach Prüfung Ihres Antrags über den weiteren Verlauf.

Adressliste

Ein Wort vorab: Die nachfolgend aufgeführten Schlichtungsstellen sind zuständig für Streitigkeiten zwischen Gewerbetreibenden oder Freiberuflern und Verbrauchern – etwa nach dem Erwerb einer Ware oder auf Grund eines Dienstleistungsvertrags für private Zwecke.

Von den mehreren hundert Einrichtungen, die in Deutschland außergerichtliche Streitbeilegung betreiben, haben wir solche ausgewählt, die häufig nachgefragt werden, überwiegend notifiziert sind, also die Mindeststandards der Europäischen Kommission für die Schlichtung erfüllen, und die wichtige Branchen abdecken.

Dazu gehören hier Banken, der Einzelhandel, Freie Berufe wie Ärzte, Architekten, Ingenieure, Rechtsanwälte und Steuerberater, das Handwerk und das Kfz-Gewerbe, die Reisebranche sowie schließlich die Versicherungen und noch weitere.

Teils sind zentrale Schlichtungseinrichtungen für das gesamte Bundesgebiet zuständig, teils beschränkt sich die Zuständigkeit geographisch entweder auf ein Bundesland, eine Region oder eine Stadt. Hintergrund dafür: die föderale Struktur der Bundesrepublik.

Die Bezeichnung der Einrichtungen wiederum variiert je nach Branche und manchmal nach Bundesland. Sie können Schlichtungsstelle, Einigungsstelle, Vermittlungsstelle oder Gütestelle heißen sowie auch Ombudsmann bzw. Ombudsfrau. Um einer möglichen Verwechslung vorzubeugen, werden Schiedsstellen gesondert behandelt (siehe unter „Was es sonst noch gibt...“).

Suchen Sie Auskünfte über weitere Einrichtungen in Deutschland, die nicht in der Liste aufgeführt sind, oder in Europa, wenden Sie sich an uns:

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland /
Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung**

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0, Fax 07851 / 99148-11

Email: info@cec-zev.eu, **Web:** www.eu-verbraucher.de

Adressliste der Schlichtungsstellen - alphabetisch, nach Rubriken

Banken

Ombudsleute der privaten Banken:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Tel. 030 / 16 63 31-66, Fax 030 / 16 63 31-69

Web: bankenverband.de/service/beschwerdestelle

Ombudsmann der öffentlichen Banken:

Bundesverband Öffentlicher Banken, VÖB

Kundenbeschwerdestelle

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Tel. 030 / 81 92-2 95, Fax 030 / 81 92-2 99

Email: ombudsmann@voeb.de

Web: www.voeb.de/de/ueber_uns/ombudsmann/



Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank:

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt/Main

Tel. 069 / 2388-1907, Fax 069 / 2388-1919

Email: schlichtung@bundesbank.de

Web: www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html

Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Tel. 030 / 2021-1639, Fax 030 / 2021-1908

Email: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Web: www.bvr.de (s. Verband > Kundenbeschwerdestelle)

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Kundenbeschwerdestelle

Charlottenstr. 47

10117 Berlin

Tel.: 030 / 20 22 51 51-0, Fax: 030 / 20 22 51 51-5

Web: dsgv.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html

Der DSGVO ist zentraler Ansprechpartner und zuständig für die kurzfristige Weiterleitung von Kundenbeschwerden an regionale Schlichtungsstellen.

Ombudsleute der privaten Bausparkassen:

Verband der privaten Bausparkassen e.V.

Kundenbeschwerdestelle

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

Web: www.bausparkassen.de (s. Verbraucherschutz > Ombudsverfahren)

Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen (LBS):

Postfach 7448

48040 Münster

Web: www.lbs.de (s. Die LBS > Ihre LBS > Schlichtungsstelle)

Ombudsstelle für Investmentfonds

Büro der Ombudsstelle des BVI

Bundesverband Investment und Asset Management e. V.

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Web: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB)

Graurheindorferstraße 108

53117 Bonn

Tel.: 0228 / 4108-0, Fax: 0228 4108-62299

Email: schlichtungsstelle-investment@bafin.de

Web: www.bafin.de (s. Verbraucher > Beschwerden & Ansprechpartner)

Im Banken- und Versicherungssektor sind viele Schlichtungsstellen Teil eines europäischen Netzwerks namens FIN-NET. Bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten können die deutschen FIN-NET-Stellen Ihren Fall an die betreffende ausländische Stelle des Netzwerkes weiterleiten.

Einzelhandel

Online - Shopping

Sofern Ihre Beschwerde auf einen Einkauf im Internet zurückgeht, hilft Ihnen der Online-Schlichter des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Der Online-Schlichter

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Email: mail@online-schlichter.de

Web: www.online-schlichter.de

Informationen über die Rechte und die Pflichten beim Online-Handel erhalten Kunden und Unternehmer auch bei der eCommerce-Verbindungsstelle, ebenfalls beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. angesiedelt.

Email: info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

Web: www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Freie Berufe

Ärzte

Die Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen der Ärzte- und Apothekerschaft erreichen Sie über die jeweilige Landes- bzw. Bundeskammer:

Bundesärztekammer

Herbert-Lewin-Platz 1

10623 Berlin

Tel. 030 / 4004 56-0, Fax 030 / 4004 56-388

Email: info@baek.de

Web: www.baek.de (s. Patienten > Patientensicherheit)

Bundeszahnärztekammer

Chausseestraße 13

10115 Berlin

Tel. 030 / 4 00 05-0, Fax 030 / 4 00 05-200

Email: info@bzaek.de

Web: www.bzaek.de

Architekten & Ingenieure

Schlichtungsstellen rund um den Bau haben mehrere Kammern und Verbände eingerichtet. Das sind zum einen die Kammern der Architekten bzw. Ingenieure, die sie entweder über die Landesarchitektenkammern bzw. -ingenieurkammern erreichen oder über die Dachverbände in Berlin:

Bundesarchitektenkammer

Askanischer Platz 4

10963 Berlin

Tel. 030 / 26 39 44-0, Fax 030 / 26 39 44-90

Email: info@bak.de

Web: www.bak.de

Bundesingenieurkammer

Charlottenstraße 4

10969 Berlin

Tel. 030 / 25 34-2900, Fax 030 / 25 34-2903

Email: info@bingk.de

Web: www.bingk.de

Zum anderen haben die Handwerkskammern, Baugewerbeverbände und Industrie- und Handelskammern ebenfalls Bauschlichtungsstellen eingerichtet, die sie in der Rubrik Einzelhandel bzw. Handwerk finden.

Rechtsanwälte

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Neue Grünstraße 17

10179 Berlin

Tel. 030 / 28 444 17-0; Fax 030 / 28 444 17-12

Email: schlichtungsstelle@s-d-t.org

Web: www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de

Steuerberater

Bundessteuerberaterkammer

Neue Promenade 4, 10178 Berlin

Postfach 02 88 55, 10131 Berlin

Tel. 030 / 24 00 87-0, Fax 030 / 24 00 87-99

Email: zentrale@bstbk.de

Web: www.bstbk.de

Handwerk

Schieds- oder Vermittlungsstellen des Handwerks finden Sie jeweils am Ort. Der Zentralverband des Deutschen Handwerks, der Dachverband der Handwerkskammern, hat eine alphabetische Liste zusammengestellt:

Zentralverband des Deutschen Handwerks

Mohrenstraße 20/21

10117 Berlin

Tel. 030 / 206 19-0, Fax 030 / 206 19-460

Email: info@zdh.de

Web: www.zdh.de (s. Handwerksorganisationen > Handwerkskammern)

Kfz-Gewerbe

Sofern der Händler, bei dem Sie einen Gebrauchtwagen gekauft oder die Werkstatt, bei der Sie eine Reparatur in Auftrag gegeben haben, Mitglied einer Kfz-Innung ist, wenden Sie sich an die Schiedsstelle der betreffenden Kfz-Innung.

Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V. (ZDK):

Franz-Lohe-Str. 21

53129 Bonn

Tel. 0228 / 91 27-0, Fax 0228 / 91 27-150

Email: zdk@kfzgewerbe.de

Web: www.kfz-schiedsstellen.de (s. Schiedsstellensuche)

Online-Reisebuchungen

Die Reiseschiedsstelle behandelt Beschwerden zu Online-Reisebuchungen, und zwar bei so genannten Online-Reisemittlern, die dem Verband Internet Reisevertrieb (VIR) angeschlossen sind. Es können auf Anfrage auch nicht angeschlossene Unternehmen an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen.

Reiseschiedsstelle

Schenkendorfstr. 1
65187 Wiesbaden

Tel. 0611 / 988 93 40, Fax 0611 / 988 93 41

Email: info@reiseschiedsstelle.de

Web: www.reiseschiedsstelle.de

Bahnreisen

Für den Fernverkehr und Reiseketten ist in Streitfällen eine bundesweite Schlichtungsstelle tätig, die im Rahmen der Fahrgastrechte für Bahnkunden geschaffen wurde. Bei Fahrten im Nahverkehr können – soweit vorhanden – regionale Schlichtungsstellen angerufen werden.

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)

Fasanenstr. 81
10623 Berlin

Email: kontakt@soep-online.de

Web: www.soep-online.de

Schlichtungsstellen im Nahverkehr

- Schlichtungsstelle Nahverkehr Nordrhein-Westfalen
- Ombudsstelle Nahverkehr Bayern
- Schlichtungsstelle Nahverkehr Niedersachsen und Bremen e. V. (SNUB)

Flugreisen

Für Beschwerden bei Flugreisen kann die **Schlichtungsstelle für den öffentlicher Personenverkehr e. V.** angerufen werden, wenn die Airline Mitglied der söp ist (siehe oben).

Sofern die Airline keiner anerkannten Schlichtungsstelle angeschlossen ist,

kann man sich an das Bundesamt der Justiz wenden.

Schlichtungsstelle Luftverkehr

Adenauerallee 99-103,

53113 Bonn

Tel.: 0228 99 410-6120; Fax: 0 228 99 410-6121

Email: luftverkehr@bfj.bund.de

Web: www.bundesjustizamt.de (s. Themen > Bürgerdienste)

Bus- und Schifffreisen

Bei Reisen mit Fernbuslinien und Schiffen ist ebenfalls die **Schlichtungsstelle für den öffentlicher Personenverkehr e. V. (söp)** zuständig, sofern das Unternehmen Mitglied der söp ist.

Mietwagen

Bei Beschwerden hinsichtlich grenzüberschreitender Fahrzeugvermietungen innerhalb von Europa hilft der **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**.

Email: complaint@ecrcs.eu

Web: www.ecrcs.eu

Telekommunikation und Post

Die Bundesnetzagentur ist Ansprechpartner bei Problemen mit Dienstleistungsanbietern von Telekommunikation, Post, Elektrizität und Gas.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen - Verbraucherservice

Postfach 8001

53105 Bonn

Tel. 030 / 22480-500 oder 01805 / 101000, Fax 030 / 2 24 80 - 5 15

Web: www.bundesnetzagentur.de

Versicherungen

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Tel. 01804 / 22 44 24, Fax 01804 / 22 44-25 (20 Cent pro Anruf/Fax)

Email: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Web: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann

Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Tel. 01802 / 55 04 44 (6 Cent pro Anruf), Fax 030 / 20 45 89 31

Web: www.pkv-ombudsmann.de

Bei Beschwerden gegen die gesetzliche Krankenkasse können sich Verbraucher an das Bundesversicherungsamt wenden:

Bundesversicherungsamt

Friedrich-Ebert-Allee 38
53113 Bonn

Web: www.bundesversicherungsamt.de

Lesen Sie auch die Informationen zum FIN-NET und zur BaFIN (s. S. 13).

Energie

Kunden von Energieversorgern steht bei Beschwerden die Schlichtungsstelle Energie zur Verfügung. Das kann sowohl Rechnungen betreffen oder auch den Wechsel des Strom- bzw. Gaslieferanten.

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Tel. 030/2757 2400, Fax: 030/ 2757 24069

Email: info@schlichtungsstelle-energie.de

Web: www.schlichtungsstelle-energie.de

Was es sonst noch gibt...

Güteversuch

Die außergerichtliche Streitbeilegung baut in der Regel auf der freiwilligen Teilnahme der Beteiligten auf. Nur in bestimmten Fällen ist ein Güteversuch für eine Klage bei Gericht Voraussetzung, namentlich bei vermögensrechtlichen Ansprüchen bis zu einem Wert von 750 €, bei Ansprüchen aus dem Nachbarrecht oder bei Verletzung der persönlichen Ehre. Dies gilt indes nur, wenn die Streitparteien ihren Wohnsitz bzw. Niederlassung im selben Bundesland oder Gerichtsbezirk haben.

Ein Güteversuch ist – unabhängig vom Streitwert – dann nicht Voraussetzung für einen Prozess, wenn ein Mahnverfahren vorausgegangen ist, wenn es sich um eine Streitigkeit in Familiensachen handelt oder wenn ein Anspruch im Urkundenprozess geltend gemacht wird (s. § 15a EGZPO).

Verjährungshemmung

Sobald Sie als Verbraucher ein Schlichtungsverfahren beantragt haben, ja sogar schon, wenn Sie mit dem Unternehmer in der Angelegenheit verhandeln, wird hinsichtlich der Verjährung sozusagen „die Uhr angehalten“. Das regeln die §§ 203 und 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches. Juristen sprechen von der „Verjährungshemmung“ der Schlichtung.



Aber Achtung! Anders herum gilt, dass der Anspruch, den Sie verfolgen und durchsetzen wollen, nicht bereits verjährt sein darf. Beruft sich die andere Streitpartei auf die Verjährung, wird auch Ihr Schlichtungsantrag nicht mehr angenommen und Ihr Anspruch wäre nicht mehr durchsetzbar.

Vollstreckung

Sofern Vergleiche vor einer Schlichtungsstelle geschlossen wurden, sind diese Vergleiche zugleich Vollstreckungstitel im Sinne der Zivilprozessordnung (§ 794 Abs. 1 Nr. 1 ZPO) – vorausgesetzt, die Schlichtungsstelle wurde durch die Landesjustizverwaltung eingerichtet oder ist eine anerkannte Gütestelle. Sonstige Vergleiche haben die Wirkung eines Vertrags: Sie können notfalls in einem Zivilprozess durchgesetzt werden.

Schiedsgerichte

Bei zivilrechtlichen Streitigkeiten können Schiedsgerichte anstelle der Gerichte entscheiden - in der Regel zwischen Unternehmen, die sich dazu verpflichtet haben, im Streitfall ein Schiedsgericht anzurufen. Seine Entscheidungen sind dem gerichtlichen Urteil gleichwertig.

Deutsches Institut für Schiedsgerichtsbarkeit DIS

Beethovenstraße 5-13

50674 Köln

Tel. 0221 / 28 55 2-0, Fax 0221 / 28 55 2-222

Email: dis@dis-arb.de

Web: www.dis-arb.de

Probleme mit Behörden in der EU? SOLVIT

Das SOLVIT-Netz hilft Bürgern und Unternehmen bei der Beseitigung konkreter grenzüberschreitender Probleme, die sie mit Behörden eines anderen EU-Mitgliedstaates haben und die die fehlerhafte Anwendung von EU-Recht betreffen.

SOLVIT Deutschland, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

Scharnhorststraße 34-37

10115 Berlin

030 / 18 615-5379

Email: solvit@bmwi.bund.de

Streitigkeiten zwischen Nachbarn oder Verwandten sowie am Arbeitsplatz und unter Kaufleuten

Auch für Nachbarschaftsstreitigkeiten und in Angelegenheiten des Familien-, Miet- und Arbeitsrechts oder, wenn es um die Ausbildung geht, bestehen Einrichtungen zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

In solchen Fällen wenden Sie sich bitte entweder an die Rechtsantragstellen der Amtsgerichte, an Mietervereine oder an Ihnen bekannte Schiedspersonen, die zuständige Einrichtungen benennen können:

Bund deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e. V. - BSD -

Web: www.schiedsamt.de

Für Streitigkeiten zwischen Kaufleuten haben einige Industrie- und Handelskammern gesonderte Schlichtungsstellen eingerichtet.

Links

Außergerichtliche Streitbeilegung in der EU

Dazu mehr in den Erläuterungen der Europäischen Kommission:

http://ec.europa.eu/consumers/redress/_cons/adv_en.htm

Informationen zu Mahn-/Gerichtsverfahren in anderen EU-Ländern, zu Themen des nationalen, gemeinschaftlichen und internationalen Rechts beim Europäischen Justiziellen Netz für Zivil- und Handelssachen (EJN):

http://ec.europa.eu/civiljustice/index_de.htm

Informationsportal „Europa für Sie“ der EU für Bürger und Unternehmen:

http://ec.europa.eu/youreurope/citizens/index_de.htm

Kontaktdaten der EU-Institutionen, Organe und Agenturen:

http://europa.eu/institutions/index_de.htm

Kostenloser Beratungsdienst der Europäischen Union „Citizens’ Signpost Service“ zu Problemen im Binnenmarkt – etwa mit der Anmeldung eines Kraftfahrzeugs oder mit Leistungen der Sozialversicherung in einem anderen EU-Mitgliedstaat:

http://ec.europa.eu/citizensrights/front_end/index_de.htm

Gemeinsames Justizportal des Bundes und der Länder

<http://www.justiz.de/index.php>

Bundesministerium der Justiz

www.bmj.bund.de

Nahezu das gesamte Bundesrecht aktuell online mit Möglichkeit der Volltextsuche unter:

<http://www.gesetze-im-internet.de>

Drei Dinge, die uns am Herzen liegen



1. Handeln Sie erst gar nicht mit Zitronen.

Am besten ist es natürlich, Sie laufen erst gar nicht Gefahr, sich über einen Händler oder Dienstleister beschweren zu müssen. Wählen Sie also Ihren Anbieter oder Verkäufer insbesondere im Internet mit Bedacht aus und seien Sie bei Online-Käufen genauso wachsam wie in einem Ladengeschäft.

2. Verzichten Sie nicht auf Ihr gutes Recht.

Sofern es für Ihre Beschwerde einen berechtigten Grund gibt und Sie eventuelle Beanstandungen gut belegen können: Sie müssen – auch, wenn der Unternehmer sich zunächst „taub stellt“ und auch wenn der Streitwert gering sein mag – nicht auf Ihr Recht verzichten. In grenzüberschreitenden Fällen hilft Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum weiter.

3. Nutzen Sie die europäischen Netzwerke.

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) überwindet durch die europaweite Kooperation in der außergerichtlichen Streibeilegung tagtäglich Landesgrenzen, Sprachbarrieren sowie bisweilen Unterschiede, die in den Rechtsordnungen und den Rechtskulturen der Länder bestehen, und natürlich geographische Distanzen. Nutzen Sie also den kostenfreien Service Ihres EVZ, damit Ihr Recht zur Geltung gebracht werden kann. Denn: Sie können auch anders!



Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

**Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.**

www.cec-zev.eu

Deutsch-französische Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher

**Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Tel: 07851 991 48 0
Fax: 07851 991 48 11
E-Mail: info@cec-zev.eu**

Öffnungszeiten: Dienstag bis Donnerstag, 9.00 bis 12.00 und 13.00 bis 17.00 Uhr

**Kehl/Straßburg
Eine Adresse
für zwei Länder**



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland**



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Frankreich**

www.cec-zev.eu

ECC-Net : European Consumer Centres Network
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Finanzpartner des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.:

Europäische Kommission, Bundesministerium der Justiz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministère de l'Economie et des Finances, Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg