

Sie können auch anders!

Schlichtung leicht gemacht - in Deutschland und Europa.



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland – Kehl**
Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

unterstützt vom Bundesministerium der Justiz
und der Europäischen Kommission



Bundesministerium
der Justiz



I N H A L T

Schlichtung als Alternative zur Justiz	3
Der Service des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung ...	5
Vier Argumente gegen vier typische Vorurteile	7
12 Vorteile der Schlichtung	9
Sieben Standards der Europäischen Kommission	10
Acht häufig gestellte Fragen zum Verfahren	12
Die sieben Sachen, die Ihr Schlichtungsantrag enthalten sollte... ..	15
Adressliste der Schlichtungsstellen – alphabetisch, nach Rubriken	16
Was es sonst noch gibt.....	29
Güteversuch.....	29
Verjährungshemmung.....	29
Vollstreckung	30
Schiedsgerichte	30
Probleme mit Behörden in der EU? SOLVIT	31
Streitigkeiten zwischen Nachbarn oder Verwandten sowie am Arbeitsplatz und unter Kaufleuten.....	32
Weiter führende Links	33
Impressum	35

Schlichtung als Alternative zur Justiz

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 Botschaften wie diese weit verbreitet: „Schlichten ist besser als richten“ oder „Sich vertragen ist besser als klagen“. Die Reime, eingängig und leicht zu merken, wollen sagen: Sie können auch anders! Statt zum Richter zu einem Schlichter.

Ebenso kommt vielen Verbrauchern, die sich von Unternehmern im Stich gelassen oder missverstanden fühlen, noch nicht automatisch die Schlichtung in den Sinn. Dabei könnten sie - statt eine berechtigte Beschwerde auf sich beruhen zu lassen, etwa weil der Streitwert als zu gering und der Gerichtsweg als zu kostspielig erscheint – 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.

Erst recht nicht in Europa. Wie sonst könnte der gemeinsame Binnenmarkt funktionieren, wenn nicht Verbraucher in allen Teilen unseres Kontinents darauf bauen könnten, dass sie die Ware oder die Dienstleistung, die sie aus einem anderen Land beziehen wollen, auch wie bestellt erhalten und wenn nötig beanstanden können? Mit dem verlässlichen Gefühl, dass der Unternehmer sich auch nach dem Verkauf für seine Kunden interessiert...

Schlichtung leicht gemacht

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.

Sie können auch anders! heißt dann: sich in grenzüberschreitenden Fällen an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl, die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung zu wenden. Die Stelle prüft Beschwerden juristisch, übersetzt erforderliche Unterlagen und lotst zur passenden Schlichtungsstelle. Zu einer von – hätten Sie's gewusst? – mehr als 400 europaweit. Das kann natürlich, wenn ein deutscher Unternehmer Anlass zur Beschwerde gibt, auch eine Schlichtungsstelle in Deutschland sein.

Schauen Sie also gleich nach, welche Schlichtungsstelle je nach Branche zu Ihrem Fall passt – in der Adressliste ab Seite 16. Und: Helfen Sie uns dabei, unser kleines Einmaleins der Schlichtung unter die Menschen zu bringen. Sagen Sie es ruhig allen: Sie können auch anders!

Ihr Team des
Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung
www.euroinfo-kehl.com

P.S.: Schlichtungsstellen wollen und sollen gerichtliche Verfahren nicht ersetzen. Wer einen Antrag auf Schlichtung gestellt hat, kann das Verfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen abbrechen und noch vor Gericht ziehen. Die Schlichtung bleibt jedoch in vielen Fällen eine sinnvolle Alternative dazu.

Der Service des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle 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 sorgen dafür, dass Verbraucherbeschwerden nach dem geeigneten Verfahren behandelt werden und beraten bei der Wahl einer passenden und zuständigen Schlichtungsstelle im Land des Unternehmers.

Über 400 Schlichtungseinrichtungen in ganz Europa kommen dafür in Frage, sie erfüllen – als so genannte notifizierte Schlichtungsstellen – die Standards der Europäischen Kommission zur Schlichtung.

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 überwacht die notifizierte Stellen in Deutschland im Auftrag der Europäischen Kommission und des Bundesministeriums der Justiz. Eine Aufsicht im rechtlichen Sinne ist damit nicht verbunden, aber eine Beobachtung der Arbeits- und Funktionsweisen sowie eine Evaluierung der Ergebnisse.

Schlichtung leicht gemacht

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 Europäischen Kommission muss der Schlichter über erwiesene juristische Kompetenz und eine ausreichend lange Amtszeit verfügen. Damit der Grundsatz der Unabhängigkeit gewahrt bleibt und sicher gestellt ist, dass 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.“

Gegenfrage: Würden Sie sich selbst nicht wohler fühlen, wenn Sie darauf zählen könnten, dass der Unternehmer, bei dem Sie einen Gebrauchtwagen kaufen, eine Reise buchen oder den Sie mit einer Reparatur beauftragen, im Streitfall bereit ist, Ihre Rechte durch einen neutralen Dritten prüfen zu lassen?

Schlichtung leicht gemacht

Die Zusammenarbeit mit Schlichtungsstellen ist aus unserer Sicht ein wichtiges Marketing-Instrument zur Kundenbindung und mindestens ebenso viel Wert wie eine verlässliche Kulanzpraxis.

„Für meinen Fall gibt es bestimmt keinen Schlichter.“

Zugegeben: Das kann vorkommen, ist in einem Netz von über 200 Schlichtungsstellen für Verbraucher-Streitigkeiten alleine in Deutschland jedoch nicht die Regel. Und: Sollte es tatsächlich keine passende Schlichtungsstelle für einen grenzüberschreitenden Fall geben, nimmt die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung, die die Einrichtung weiterer Stellen ausdrücklich begrüßt, auch schon mal direkt Kontakt zum betreffenden Unternehmer auf.

12 Vorteile der Schlichtung

Für den Versuch, einen Streit außergerichtlich beizulegen, gibt es gleich mehrere Gründe. Prüfen Sie anhand der folgenden Punkte doch 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 Europäischen Kommission

Damit Verbraucher und Unternehmer dem Gedanken der Schlichtung europaweit Vertrauen schenken können, hat die Europäische Kommission in ihren Empfehlungen von 1998 und 2001 Mindestgarantien für Schlichtungsstellen vorgegeben. Nur Schlichtungsstellen, die die folgenden Fragen eindeutig mit Ja beantworten können, werden als so genannte notifizierte Stellen zur europaweiten Vermittlung in einer Datenbank geführt.

1. Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle

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

im Fall von 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?

Ist sicher gestellt, dass das Verfahren – etwa durch Fristsetzungen - rasch abgewickelt werden kann?

5. Rechtmäßigkeit der Entscheidung bzw. der Empfehlung

Ist – vereinfacht gesagt - sichergestellt, dass die Entscheidung der Schlichtungsstelle nicht hinter erreichtes Verbraucherrecht zurück fällt?

Wird die Entscheidung dem Verbraucher in schriftlicher Form mitgeteilt? Wird sie begründet und unverzüglich mitgeteilt?

6. Handlungsfreiheit der Parteien

Ist sichergestellt, dass die Einwilligung des Verbrauchers in ein außergerichtliches Verfahren nicht auf eine Verpflichtung zurück geht, die er vor Entstehung der Streitfrage eingehen musste?

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.euroinfo-kehl.com 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 in der Regel 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.

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

- 1.** das Formular mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift, dem Namen und der Anschrift des Antragsgegners und Ihrer Unterschrift,
- 2.** ggf. eine Vollmacht, mit der Sie einen Dritten beauftragen, Sie zu vertreten,
- 3.** eine schriftliche Versicherung, dass kein Gericht und auch keine andere Schlichtungsstelle in der selben Angelegenheit betraut wurde,
- 4.** Belege Ihrer bisherigen Versuche, den Streit eigenständig beizulegen, wie z.B. ein Reklamations schreiben, auf das der Antragsgegner dann nicht reagierte,
- 5.** eine kurze Schilderung des Problems, des bisherigen Geschehens und Ihrer Forderung, d. h. was genau Sie vom Antragsgegner verlangen,
- 6.** 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
- 7.** 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 der Schlichtungsstellen – alphabetisch, nach Rubriken

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, Apotheker, 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.“)

Banken

Ombudsmann 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
Onlinebeschwerde möglich unter:
www.bankenverband.de/ombudsmann

Ombudsmann der öffentlichen Banken:

Bundesverband Öffentlicher Banken VÖB
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Weitere Informationen auf der Seite www.voeb.de
unter Bundesverband / Kundenbeschwerdestelle.

Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle

Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt/Main
Tel. 069 / 2388-1906, -1907, -1908
Fax 069 / 2388-1919
eMail: schlichtung@bundesbank.de
www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.php

Zugang zu Schlichtungsstellen auf Ebene der regionalen Sparkassenverbände:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

eMail: info@dsgv.de
www.dsgv.de
Simrockstr. 4
53113 Bonn
Tel. 0228 / 204-0
Fax 0228 / 204-250

Charlottenstr. 47
10117 Berlin
Tel. 030 / 202 25-0
Fax 030 / 202 25-250

Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Postfach 30 92 63
10760 Berlin
Weitere Informationen auf der Seite www.bvr.de
unter Verband / Kundenbeschwerdestelle.

Ombudsfrau der privaten Bausparkassen:

Verband der Privaten Bausparkassen e.V.
Ombudsfrau
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Onlinebeschwerde möglich unter:
www.bausparkassen.de/htdocs/verbraucherinfos/verbraucher_set.htm

Ombudsmann der Landesbausparkassen (LBS)

Postfach 74 48
48040 Münster
www.lbs.de

Im Banken- und Versicherungssektor sind viele Schlichtungsstellen Teil eines europäischen Netzwerks namens FIN-NET. Dessen ungeachtet bleiben die genannten Schlichtungsstellen Ihr Ansprechpartner.

Beschwerden über Banken und Finanzdienstleistungsinstitute können Sie außerdem der so genannten BaFin melden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Tel. 0228 / 4108-0

Fax 0228 / 4108-1550

eMail: poststelle@bafin.de

www.bafin.de

Einzelhandel

Schlichtungsstellen finden Sie im jeweiligen Bezirk Ihrer Industrie- und Handelskammer (IHK) oder über deren Dachverband:

Deutscher Industrie- und Handelskammertag

Breite Straße 29

10178 Berlin

Tel. 030 / 20 30 8-0

Fax 030 / 20 30 8-1000

eMail: dihk@berlin.dihk.de

www.dihk.de

Neben Schlichtungsstellen für Verbraucher-Streitigkeiten unterhalten die Industrie- und Handelskammern außerdem solche zur Beilegung von Streitigkeiten im (unlauteren) Wettbewerb, im Ausbildungsverhältnis sowie zwischen Kaufleuten.

Online-Shopping

Sofern Ihre Beschwerde auf einen Einkauf im Internet, also Online-Shopping zurück geht, erhalten Sie Tipps rund ums Thema Online-Schlichtung bei der eCommerce-Verbindungsstelle. Sie ist bei Euro-Info-Verbraucher e.V. angesiedelt, wie das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl. Einzelheiten unter

- www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Freie Berufe

Ärzte und Apotheker

Die Ärzte- und Apothekerschaft hat Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen eingerichtet. Sie erreichen Sie über die jeweilige Landeskammer oder über die entsprechenden Kammern auf Bundesebene:

Bundesärztekammer

Herbert-Lewin-Platz 1
10623 Berlin
Tel. 030 / 400 456-0
Fax 030 / 400 456-388
eMail: info@baek.de
www.baek.de

Bundeszahnärztekammer

Chausseestraße 13
10115 Berlin
Tel. 030 / 4 00 05-0
Fax 030 / 4 00 05-200
eMail: info@bzaek.de
www.bzaek.de

Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände

Jägerstraße 49/50
10117 Berlin
Tel. 030 / 400 04-0
Fax 030 / 400 04-598
www.abda.de

Freie Berufe

Architekten

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. Landesingenieurkammern erreichen oder aber über die hier aufgeführten 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

www.bundesarchitektenkammer.de

Ingenieure

Bundesingenieurkammer

GSW-Hochhaus

Kochstraße 22

10969 Berlin

Tel. 030 / 25 34-2900

Fax 030 / 25 34-2903

eMail: info@bingk.de

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.

Freie Berufe

Rechtsanwälte

Bundesrechtsanwaltskammer

Littenstraße 9
10179 Berlin
Tel. 030 / 28 49 39-0
Fax 030 / 28 49 39-11
eMail: zentrale@brak.de
www.brak.de

Deutscher Anwaltverein

Littenstraße 11
10179 Berlin
Tel. 030 / 72 61 52-0
Fax 030 / 72 61 52-190
eMail: dav@anwaltverein.de
www.anwaltverein.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
www.bstbk.de

Handwerk

Schieds- oder Vermittlungsstellen des Handwerks finden Sie jeweils am Ort. Handwerkskammern von Aachen bis Unterfranken finden Sie im „Wegweiser Handwerk“ in der alphabetischen Liste des ZDH. Das ist der Zentralverband des Deutschen Handwerks, der Dachverband der Handwerkskammern:

Zentralverband des Deutschen Handwerks

Mohrenstraße 20/21
10117 Berlin
Tel. 030 / 206 19-0
Fax 030 / 206 19-460
eMail: info@zdh.de
www.zdh.de

Bitte beachten Sie: Einige Handwerkskammern sind Außenstellen anderer Kammern, so ist z.B. Zwickau Außenstelle der Handwerkskammer Chemnitz.

Kfz-Gewerbe

Reparatur und Gebrauchtwagenhandel

Sofern der Händler, bei dem Sie einen Gebrauchtwagen gekauft haben, Mitglied einer Kfz-Innung ist, ist die betreffende Kfz-Innung Ihr Ansprechpartner.

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
www.kfzgewerbe.de

Schlichtung leicht gemacht

Sofern der Händler, bei dem Sie einen Gebrauchtwagen gekauft haben, nicht Mitglied einer Kfz-Innung ist, wenden Sie sich bitte an die Schlichtungsstellen der Industrie- und Handelskammern (IHKs). Die Homepage des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) verfügt über eine entsprechende Suchmaschine, die Sie zu einer in Frage kommenden Schlichtungsstelle der IHK führt:

<http://www.dihk.de>

Zur Erläuterung: Zwischen den IHKs, den Handwerkskammern und der Kfz-Innung besteht – so der juristische Fachbegriff – ein Spezialitätsverhältnis zu Gunsten der letzteren. Ist ein Kfz-Händler (freiwilliges) Mitglied einer Kfz-Innung, ist deren Schlichtungsstelle zuständig. Ist der Kfz-Händler nicht Mitglied einer Kfz-Innung, bleibt - allenfalls - der Weg zu einer Industrie- und Handelskammer (IHK) oder einer Handwerkskammer.

Reisen

Schlichtungsstelle für den Fernverkehr - Flug-, Bahn- und Busreisen:

Schlichtungsstelle Mobilität
c/o Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)
Postfach 61 02 49
10923 Berlin
Tel. 030 / 46 99 70-0 (Mo – Fr, jeweils 9 - 14 h)
Fax 030 / 46 99 70-10
eMail: schlichtungsstelle@vcd.org
Online-Formular unter:
www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Beschwerden können das Gepäck, Verspätungen, Fehlinformationen, Annullierungen, Überbuchungen oder

die Angabe der Fahrpreise betreffen. Ausgenommen sind Beschwerden rund um Pauschalreisen, also Fälle, in denen Sie neben dem Personentransport gleichzeitig z.B. eine Unterkunft dazugebucht haben. Nützliche Adressen für solche Fälle hält die Schlichtungsstelle Mobilität jedoch online bereit.

Beschwerden über Flugreisen können Sie außerdem dem Luftfahrt-Bundesamt melden. Es ist die Stelle in Deutschland, die eine im Februar 2005 in Kraft getretene Verordnung der EU vorsieht, um die Rechte von Fluggästen durchzusetzen. Das Amt wird allerdings nicht im Namen einzelner Kunden gegenüber Unternehmen tätig.

Luftfahrt-Bundesamt

Stichwort: Fluggastrechte

Postfach 3054

38020 Braunschweig

Tel. 0531 / 2355-100

Fax 0531 / 2355-707

eMail: fluggastrechte@lba.de

Online-Formular unter: www.lba.de

Schlichtungsstelle für Probleme bei Online-Reisebuchungen:

Reiseschiedsstelle

Prof. Dr. Ronald Schmid

Schenkendorfstr. 1

65187 Wiesbaden

Tel. 0611 / 988 93 40

Fax 0611 / 988 93 41

eMail: info@reiseschiedsstelle.de

www.reiseschiedsstelle.de

Schlichtung leicht gemacht

Die Reiseschiedsstelle behandelt Beschwerden, zu denen Fehler bei der Online-Buchung den Anlass gegeben haben – 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 Teil nehmen.

Schlichtungsstelle für den Nahverkehr in NRW:

Verbraucher-Zentrale NRW
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel. 0211 / 38 09-380
Fax 0211 / 38 09-666
eMail: nahverkehr@vz-nrw.de
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Versicherungen

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 080 632
10006 Berlin
Tel. 01804 / 22 44-24 (24 Cent pro Anruf)
Fax 01804 / 22 44-25
e Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Kronenstr. 13
10117 Berlin
Tel. 01802 / 55 04 44
Fax 030 / 20 45 89 31
Onlinebeschwerde möglich unter:
www.pkv-ombudsmann.de

Im Banken- und Versicherungssektor sind viele Schlichtungsstellen Teil eines europäischen Netzwerks namens FIN-NET. Dessen ungeachtet bleiben die genannten Schlichtungsstellen Ihr Ansprechpartner.

Beschwerden über Versicherungen können Sie außerdem der so genannten BaFin melden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Tel. 0228 / 4108-7777

Fax 0228 / 4108-1550

eMail: poststelle@bafin.de

www.bafin.de

Weitere Branchen

▪ **Bestatter**

Bundesverband Deutscher Bestatter

Schlichtungsstelle

Volmerswerther Str. 79

40221 Düsseldorf

Tel. 0211 / 16008-10

Fax 0211 / 16008-50

eMail: info@bestatter.de

www.bestatter.de

▪ **Telekommunikation und Post**

Die Bundesnetzagentur

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

Verbraucherservice

Tel. 030 / 22480-500 oder 01805 / 101000

www.bundesnetzagentur.de

Auskünfte über weitere Einrichtungen in Deutschland und natürlich in Europa erhalten Sie bei:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
– Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.
Rehfusplatz 11
77694 Kehl

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

eMail: info@euroinfo-kehl.com
www.euroinfo-kehl.com

Was es sonst noch gibt...

Güteversuch

Die außergerichtliche Streitbeilegung baut in der Regel auf der freiwilligen Teilnahme der Beteiligten auf. Nur in bestimmten Fällen kann durch Landesrecht ein Güteversuch vorgeschrieben sein, ohne den eine Klage bei Gericht abgewiesen wird, 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.

Den spätest möglichen Termin bis zur Einleitung eines Gerichtsverfahrens können Sie rein auf Grund der Schlichtung jedenfalls nicht verpassen. 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

Um einer möglichen Verwechslung vorzubeugen, seien die Schiedsgerichte erwähnt. Diese entscheiden bei zivilrechtlichen Streitigkeiten anstelle der Gerichte - in der Regel zwischen Unternehmen und soweit die Parteien deren Zuständigkeit wirksam vereinbart haben. Schiedsgerichte können Entscheidungen treffen, die dem gerichtlichen Urteil gleichwertig sind. Das Verfahren ist im 10. Buch der Zivilprozessordnung (ZPO) geregelt.

Deutsches Institut für Schiedsgerichtsbarkeit DIS

Beethovenstraße 5-13
50674 Köln
Tel. 0221 / 28552-0
Fax 0221 / 28552-222
eMail: dis@dis-arb.de
www.dis-arb.de

DIS-Geschäftsstelle Berlin

Breite Straße 29
10178 Berlin
Tel. 030 / 20308-2700
Fax 030 / 20308-2777

DIS-Geschäftsstelle München

Max-Joseph-Str. 2
80333 München
Tel. 089 / 5116-254
Fax 089 / 5116-8254

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 Mitgliedstaates der Europäischen Union bei der Wahrnehmung ihrer Rechte haben.

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
SOLVIT-Stelle
Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin
Tel.: 01888-615-6444
Fax: 01888-615-5379
solvit@bmwa.bund.de

Europäischer Bürgerbeauftragter - Er untersucht Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe und Institutionen der Europäischen Gemeinschaft.

1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Tel. 0033 / 388 / 172313
Fax 0033 / 388 / 179062
www.euro-ombudsmann.eu.int
euro-ombudsmann@europarl.eu.int

Nationale Beschwerdestellen – Mit Beschwerden über nationale, regionale oder kommunale Verwaltungen der Mitgliedstaaten befassen sich die Bürgerbeauftragten oder Petitionsausschüsse der betreffenden Gebietskörperschaft.

Streitigkeiten zwischen Nachbarn oder Verwandten sowie am Arbeitsplatz und unter Kaufleuten

Auch für Nachbarschaftsstreitigkeiten sowie 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 Rechtsantragsstellen der Amtsgerichte, an Mietervereine oder an Ihnen bekannte Schiedspersonen, die zuständige Einrichtungen benennen können.

Für Streitigkeiten zwischen Kaufleuten haben einige Industrie- und Handelskammern gesonderte Schlichtungsstellen eingerichtet (siehe unter Einzelhandel).

Weiter führende Links

Zu diesen und weiteren Links kommen Sie auch über den WWWegweiser des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung unter www.euroinfo-kehl.com

Gerne geben wir Ihnen allerdings einige wertvolle Web-Adressen hier direkt an die Hand.

Außergerichtliche Streitbeilegung in der EU

Erläuterungen der Europäischen Kommission:
http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_de.html

Informationen über z.B. Mahn- oder Gerichtsverfahren in anderen EU-Ländern ebenso wie zum EU-Gemeinschaftsrecht

Europäisches Justizielles Netz für Zivil- und Handelssachen EJN:
http://europa.eu.int/comm/justice_home/ejn/index_de.htm

Informationsportal „Europa für Sie“

der EU für Bürger und Unternehmen:
http://europa.eu.int/youreurope/index_de.html

Beratung und Information im europäischen Verbraucherschutz

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
In Gronau und Kiel:
<http://www.evz.de>

Kontaktdaten der EU-Institutionen, Organe und Agenturen:

http://europa.eu.int/geninfo/mailbox/inst_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://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front_end/index_de.htm

Gemeinsames Justizportal des Bundes und der Länder

<http://www.justiz.de/Uebersicht.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>

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

– Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehfusplatz 11

77694 Kehl



Impressum

Herausgeber: Euro-Info-Verbraucher e.V.

www.euroinfo-kehl.com

eMail: info@euroinfo-kehl.com

Postanschrift: Rehfusplatz 11, 77694 Kehl

Recherche und Aufbereitung: RA Christian Moritz,
Projektleiter, und Rechtsassessor Ulrich Walter

Redaktion und Umsetzung: Christian Quiring, Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit, alle: Europäisches Verbraucherzen-
trum Deutschland – Kehl / Deutsche Verbindungsstelle für
Schlichtung, c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Gestaltung und Layout: Solange Kipp, Assistentin der
Geschäftsführung, Euro-Info-Verbraucher e.V.

**Ermöglicht durch Mittel des Bundesministeriums der
Justiz und der Europäischen Kommission.**

Für die Richtigkeit der in diesem Leitfaden enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen. Stand dieser Informationen: Dezember 2005. Nachdruck oder Vervielfältigung auf Papier und elektronischen Datenträgern nur mit Genehmigung des Herausgebers.

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 auch.

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 Streitbeilegung tagtäglich: Landesgrenzen, Sprachbarrieren sowie bisweilen Unterschiede, die in den Rechtsordnungen und den Rechtskulturen der Länder bestehen, und natürlich geographische Distanzen. Nutzen Sie also den in der Regel kostenfreien Service Ihres EVZ, damit Ihr Recht zur Geltung gebracht werden kann. Denn: Sie können auch anders!