

Unterrichtung

durch die Bundesregierung

Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

Nach § 43 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) fördert das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bis zum 31. Dezember 2019 die Arbeit einer ausgewählten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, die bundesweit tätig ist. Nach § 43 Absatz 2 VSBG ist zur Funktionsweise dieser Stelle ein Forschungsvorhaben durchzuführen. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat dazu Dr. Naomi Creutzfeldt (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) beauftragt. Ausgewählte Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 43 Absatz 1 VSBG und damit alleiniger Gegenstand des Forschungsvorhabens ist die zum 1. April 2016 anerkannte Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. mit Sitz in Kehl. Das Forschungsprojekt begann am 1. März 2017 und endet mit einem Abschlussbericht am 31. Dezember 2020.

Der nun vorliegende Zwischenbericht ist gemäß § 43 Absatz 3 VSBG zur Vorlage an den Deutschen Bundestag und den Bundesrat bis zum 31. Dezember 2018 bestimmt.

Die Datenquellen des Berichts sind von den Wissenschaftlern erarbeitete Fragebögen, Interviews sowie Daten, die von der Schlichtungsstelle selbst erhoben werden. Der Zwischenbericht kommt im Wesentlichen zu folgenden Ergebnissen:

1. Die Zahl der Verbraucheranträge ist im zweiten Jahr nach der Anerkennung deutlich gestiegen (insgesamt 4 117 Anträge seit 1. April 2016; davon 825 in 2016 und 2 118 in 2017; in der ersten Jahreshälfte 2018 gingen 988 Anträge in Kehl ein).
2. Von den im Untersuchungszeitraum vom 1. August 2017 bis 31. Juli 2018 formal abgeschlossenen 2 210 Verfahren kam es in 281 Fällen zu einem Erfolg im Sinne einer Einigung. In 212 dieser Fälle einigte sich der Unternehmer mit dem Verbraucher außerhalb eines Schlichtungsverfahrens, nachdem der Antrag durch die Schlichtungsstelle übermittelt worden ist. In 50 Fällen einigten sich die Parteien noch vor Bekanntgabe der Beschwerde und in 19 Fällen in einem Schlichtungsverfahren (davon in 13 Fällen nach einem Schlichtungsvorschlag).
3. Die überwiegende Anzahl der befragten Verbraucher und Unternehmer ist mit den Verfahren zufrieden und beschreibt diese als fair, kostengünstig und schnell. Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren wird das Schlichtungsverfahren überwiegend als schneller, kostengünstiger und weniger aufwändig beschrieben. Repräsentativ ist nur der Verbraucher-Datensatz. Für die Unternehmer konnten erst 23 Fragebögen ausgewertet werden. Hier ist die weitere Entwicklung der Datensammlung bis zum Abschlussbericht abzuwarten.
4. In insgesamt 1 614 Fällen (rund 73 Prozent) im Untersuchungszeitraum vom 1. August 2017 bis 31. Juli 2018 waren die Unternehmer nicht zur Teilnahme am Verfahren bereit. In weiteren 315 Fällen wurden die Verfahren aus anderen Gründen, zum Beispiel wegen Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle, ohne Ergebnis abgeschlossen.

**Zwischenbericht zur
Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle**

Dr. Naomi Creutzfeldt und Dr. Felix Steffek

**Zwischenbericht zur
Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle**

**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

23. November 2018

Inhaltsübersicht

I.	Executive Summary.....	6
II.	Einleitung.....	9
III.	Organisation und Verfahren der Allgemeinen Verbraucher- schlichtungsstelle.....	11
IV.	Methode.....	22
V.	Erste Daten und Ergebnisse für Verbraucher und Unternehmer...	36
VI.	Interviews mit Verbrauchern, Unternehmern und Institutionen...	86
Anhang I	Zusätzliche Angaben zu den statistischen Methoden.....	91
Anhang II	Produktgruppen.....	92
Anhang III	Fragebogen Verbraucher.....	96
Anhang IV	Fragebogen Unternehmer.....	107
Anhang V	Verzeichnis der Schaubilder.....	118
Anhang VI	Verzeichnis der Tabellen.....	120

Inhaltsverzeichnis

I.	Executive Summary.....	6
1.	Überblick.....	6
2.	Konfliktsituation vor der Antragstellung.....	6
3.	Verfahrenseinleitung.....	7
4.	Verfahrensdurchführung.....	7
5.	Verfahrensabschluss und Schritte nach dem Verfahren.....	7
6.	Aufwand.....	8
II.	Einleitung.....	9
III.	Organisation und Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungs- stelle.....	11
1.	Zuständigkeit.....	11
2.	Organisation.....	13
3.	Verfahren.....	14
4.	Verfahrensende und Ergebnis.....	20
5.	Verhältnis des Verfahrens zu anderen Verfahren der Konfliktlösung.....	20
IV.	Methode.....	22
1.	Einleitung.....	22
2.	Themen.....	22
3.	Methoden der Datenerhebung.....	23
4.	Statistische Analyse.....	27
5.	Datensatz.....	29
V.	Erste Daten und Ergebnisse für Verbraucher und Unternehmer.....	36
1.	Einleitung.....	36
2.	Konflikte.....	36
3.	Vor dem Verfahren.....	43
4.	Verfahrenseinleitung.....	47
5.	Verfahren.....	52
6.	Verfahrensabschluss.....	65
7.	Nach dem Verfahren.....	75
8.	Aufwand.....	80
VI.	Interviews mit Verbrauchern, Unternehmern und Institutionen.....	86
1.	Einleitung.....	86
2.	Verbraucher.....	86
3.	Unternehmer.....	87

Anhang I	Zusätzliche Angaben zu den statistischen Methoden.....	91
Anhang II	Produktgruppen.....	92
Anhang III	Fragebogen Verbraucher.....	96
Anhang IV	Fragebogen Unternehmer.....	107
Anhang V	Verzeichnis der Schaubilder.....	118
Anhang VI	Verzeichnis der Tabellen.....	120

Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

I. Executive Summary

1. Überblick

Der vorliegende Zwischenbericht stellt den derzeitigen Stand des Forschungsvorhabens „Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle“ dar. Das Vorhaben analysiert, wie sich die Verbraucherschlichtung in der Praxis bewährt. Gegenstand der Untersuchung sind die Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. mit Sitz in Kehl. Die Stelle ist sachlich für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer zuständig. 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.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) hat die Projektleiter Dr. Naomi Creutzfeldt (Universität Westminster) und Dr. Felix Steffek (Universität Cambridge) mit der Durchführung des Forschungsvorhabens gem. § 43 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) betraut. Das Forschungsprojekt begann am 1.3.2017 und endet am 31.12.2020. Der vorliegende Zwischenbericht ist gem. § 43 Abs. 3 VSBG zur Vorlage an den Deutschen Bundestag und den Bundesrat bis zum 31.12.2018 bestimmt. Er soll einen Beitrag zur zukünftigen Ausgestaltung der Verbraucherschlichtung in Deutschland leisten.

Dieser Zwischenbericht basiert auf öffentlich zugänglichen Informationen, unmittelbar von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle erhobenen Statistiken, von den Parteien des Schlichtungsverfahrens beantworteten Fragebögen und ergänzend geführten Interviews mit Beteiligten und interessierten Personen. Die von den Verbrauchern auf die Fragebögen gegebenen Antworten sind weitgehend repräsentativ in Bezug auf sämtliche von Verbrauchern gestellte Schlichtungsanträge. Soweit im Folgenden nicht anders genannt, beziehen sich die Angaben in dieser Zusammenfassung auf den Jahreszeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018.

2. Konfliktsituation vor der Antragstellung

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. Als wichtigste Ziele nennen die Antragsteller die Lösung des Problems (86%), eine finanzielle Kompensation (77%) und recht zu bekommen ohne dabei Kosten einzugehen (70%). Als Wert der Streitigkeit geben die Verbraucher in 78% der Fälle einen Betrag zwischen 0 und 500 Euro an.

Von denjenigen Verbrauchern, die schließlich einen Antrag bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einreichen, geben 69% an, die Alternativen der Konfliktlösung zu kennen und die Eigenschaften der verschiedenen Verfahren einschätzen zu können. Wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung stünde, hätten 54% der Verbraucher den Weg zu den Gerichten gesucht. Zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle finden die Verbraucher im Wesentlichen durch eigene Recherche im Internet (42%) oder aufgrund von Informationen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf der Webseite des Unternehmers (21%).

3. Verfahrenseinleitung

Seit der Aufnahme der Tätigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am 1.4.2016 gingen bis zum 31.7.2018 4.117 Anträge von Verbrauchern ein. Im Jahreszeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wurden 2.217 Anträge gestellt. Von diesen Anträgen wurden 82 Anträge über die europäische Online-Streitbeilegungsplattform eingereicht. In der Praxis stellen die Verbraucher ihre Anträge in über der Hälfte der Fälle (57%) über das Formular auf der Webseite der Stelle. Per Brief leiten 25% und per Email 17% der Verbraucher das Verfahren ein.

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 waren 33% aller Anträge unzulässig (11% aller Anträge wegen Unzuständigkeit der Stelle). Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 sank die Zahl unzulässiger Anträge auf 20% (8% aller Anträge wegen Unzuständigkeit). Bemerkenswert ist daran erstens die hohe Quote unzulässiger Anträge und zweitens die Abnahme des Anteils unzulässiger Anträge um 13 Prozentpunkte. Für die Parteien scheint es in einer erheblichen Zahl von Fällen nicht leicht zu sein, die richtige Schlichtungsstelle mit den notwendigen Antragsinhalten anzusprechen. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle bildet mit anderen Schlichtungsstellen ein informelles Netzwerk, in dem Nutzer auf den richtigen Weg verwiesen werden.

4. Verfahrensdurchführung

Das Schlichtungsverfahren ist für die Parteien nicht zwingend. Sie haben die Gelegenheit zur Stellungnahme und können der Schlichtungsstelle Dokumente zukommen lassen. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist neutral. Kern des Verfahrens ist die durch Streitmittler durchgeführte Schlichtung, die auch offen für mediative Elemente ist. Technik kommt nur zur Unterstützung der Tätigkeit der Streitmittler zum Einsatz, wird jedoch nicht zur Lösungsfindung selbst eingesetzt.

Sowohl die Verbraucher (61%) als auch die Unternehmer (67%) sind mit dem Verfahren klar überwiegend zufrieden. Etwa ein Viertel beider Gruppen, nämlich 26% der Verbraucher und 22% der Unternehmer sind mit der Verfahrensführung nicht zufrieden. Verbraucher und Unternehmer attestieren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zudem hohe Kompetenzwerte: eine neutrale Stellung schätzen 91% der Verbraucher und 78% der Unternehmer; 90% der Verbraucher und 78% der Unternehmer fühlen sich ernstgenommen; ein zutreffendes Problemverständnis erfuhren 85% der Verbraucher und 67% der Unternehmer; 85% der Verbraucher und 67% der Unternehmer halten die Stelle für kompetent und schließlich vertrauen 85% der Verbraucher und 78% der Unternehmer der Stelle.

Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren stimmen beide Gruppen darin überein, dass das Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einfacher (Verbraucher: 89%, Unternehmer: 89%), schneller (Verbraucher: 87%, Unternehmer: 100%) und kostengünstiger (Verbraucher: 92%, Unternehmer: 89%) ist.

Hinsichtlich der Verfahrensdauer berichten 60% der Verbraucher und 56% der Unternehmer eine Dauer von unter einem Monat, 36% der Verbraucher und 33% der Unternehmer notieren eine Dauer von einem Monat bis zu drei Monaten und nur 4% der Verbraucher und 11% der Unternehmer berichten eine längere Dauer. Mit der Dauer zufrieden sind 92% der Verbraucher und 78% der Unternehmer.

5. Verfahrensabschluss und Schritte nach dem Verfahren

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wurden 2.210 Anträge formal abgeschlossen. In 1.929 Fällen kam es weder zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung noch zu einer Einigung außerhalb des Verfahrens. Bei strikter Betrachtung kam es nur in 19 Fällen, also rund 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 samt Einigung kam es nur in 13 Verfahren. Bei der Interpretation dieser Verhältnisse ist allerdings zu bedenken, dass zahlreiche Konfliktlösungen 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. In gewisser Hinsicht erinnert der Befund an die Situation in der Zivilgerichtsbarkeit, wo das abschließende streitige Urteil nicht der Regelfall ist.

Formal erfolgreich im Sinne einer Einigung innerhalb oder außerhalb des Verfahrens waren im relevanten Zeitraum 281 Fälle (12,7%). Lässt man allerdings die 508 Anträge außer Betracht, in denen die Stelle nicht tätig werden kann (etwa wegen Unzulässigkeit), und ignoriert zudem die 1.402 Fälle, in denen sich der Unternehmer nicht am Verfahren beteiligt, ergibt sich eine formale Erfolgsquote von 93,7%.

Betrachtet man nicht den formalen, sondern den materiellen Verfahrenserfolg, tritt die Ergebnisakzeptanz in den Fokus. 50% der Verbraucher sind bereit, das Ergebnis zu akzeptieren, 22% der Verbraucher sind unentschieden und 28% der Verbraucher lehnen das Ergebnis ab.

Kommt es nicht zu einer Einigung, will die Mehrzahl der Verbraucher (66%) und der Unternehmer (56%) die Beschwerde weiterverfolgen. Anders als die Unternehmer (11%) ziehen die Verbraucher (39%) dabei eher den Weg in die weitere außergerichtliche Konfliktlösung vor. Demgegenüber ziehen 45% der Verbraucher und 33% der Unternehmer den Gang zu Gericht in Betracht.

6. Aufwand

Das Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Verbraucher grundsätzlich kostenlos. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 sind 83% der Verbraucher vor diesem Hintergrund nur 0 bis 20 Euro an darüberhinausgehenden Kosten pro Verfahren entstanden (z.B. Kosten für Beratung und Kommunikation). Weitere 6% der Verbraucher berichten von Kosten zwischen 20 und 40 Euro. Dementsprechend empfinden 90% 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 zu bezahlen. Die Entgelte sind in der Kostenordnung der Stelle geregelt und nach Streitwerten gestaffelt. 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 kein Entgelt an die Stelle bezahlen muss. 56% der Unternehmer halten die Kosten des Verfahrens für angemessen, während 44% dem widersprechen.

Den Zeitaufwand im Sinne von Arbeitsstunden beziffern 60% der Verbraucher auf 0 bis 5 Stunden, während die nächsten 20% einen Aufwand von 5 bis 10 Stunden nennen. Die Unternehmer berichten zu 42% einen Zeitaufwand von 0 bis 2 Arbeitsstunden und ebenfalls zu 42% von 2 bis 4 Stunden. Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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.

II. Einleitung

Dieser Zwischenbericht gibt Auskunft über den aktuellen Stand des Forschungsvorhabens „Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle“ im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Das Forschungsprojekt begann am 1.3.2017 und endet am 31.12.2020.

Die Analyse der Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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 nicht nur wegen seiner Funktion als vom Bundesamt für Justiz anerkannte Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle an.¹ Vielmehr hat das Zentrum für Schlichtung 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.

Seit Beginn des Forschungsprojektes haben sich die politischen Rahmenbedingungen der Verbraucherschlichtung in Deutschland verändert. Die ursprüngliche Konzeption sieht gem. § 29 Abs. 1 VSBG vor, dass die Länder ergänzende Verbraucherschlichtungsstellen einrichten (Universalschlichtungsstellen der Länder). Die Länder können davon gem. § 29 Abs. 2 S. 1 VSBG absehen, wenn ein ausreichendes Schlichtungsangebot besteht. Gegenwärtig sorgt die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl gem. § 43 Abs. 1 VSBG für eine flächendeckende Verbraucherschlichtung in Deutschland. Solange dies der Fall ist, können die Länder gem. § 29 Abs. 2 S. 1 VSBG von der Einrichtung ergänzender Universalschlichtungsstellen absehen.²

Im Koalitionsvertrag 2018 haben die Regierungsparteien nunmehr Folgendes beschlossen: „Die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle wird dauerhaft zentral vom Bund getragen werden. Mit den Ländern sollen Gespräche über eine Beteiligung geführt werden.“³

Die Ergebnisse dieses Forschungsvorhabens, hier in Form eines Zwischenstands präsentiert, sollen einen Beitrag zu den anstehenden Gesprächen und der Ausgestaltung der zukünftigen Verbraucherschlichtung leisten. Die erhobenen empirischen Daten erlauben erste Einsichten in die Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Die in diesem Zwischenbericht ausgewerteten Daten umfassen den Zeitraum vom 1.4.2016 bis zum 31.7.2018 mit einem besonderen Schwerpunkt auf den 12 Monaten vom 1.8.2017 bis zum 31.7.2018.

Das Projektteam besteht aus den Leitern Frau Dr. Naomi Creutzfeldt und Herrn Dr. Felix Steffek sowie den Mitarbeitern Frau Hanna Grade (wissenschaftliche Hilfskraft) und Herrn Ondrej Zika (statistische Auswertung). Das Team hat die Arbeit an dem Forschungsprojekt unmittelbar am 1.3.2017 begonnen und dankt den Mitarbeitern der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl, dem Referat R A 1 – Mediation, Schlichtung, Internationale Konflikte in Kindschaftssachen – im BMJV, dem Beirat dieses Projekts und, nicht zuletzt, den zahlreichen Parteien und anderen Personen, die sich für Interviews und zur Beantwortung von Fragebögen bereit erklärt haben, für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Der vorliegende Zwischenbericht stellt zunächst die Organisation und das Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle vor (unter III) und erläutert im Anschluss die angewandten Methoden (unter IV). Einen Schwerpunkt der Darstellung bilden erste Daten und Ergebnisse für Verbraucher und Unternehmer (unter V). Diese werden ergänzt durch die Ergebnisse von Interviews (unter VI). Der Anhang enthält weitere Einzelheiten zur statistischen

¹ Zu weiteren, hier nicht weiter behandelten Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen, siehe Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 6.9.2018).

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

³ Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD vom 12.3.2018, 19. Legislaturperiode, S. 124.

Methode (Anhang I), den von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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).

III. Organisation und Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

1. Zuständigkeit

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl ist sachlich für Streitigkeiten aus einem Vertragsverhältnis zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer zuständig.⁴ Dazu gehört auch ein Streit darüber, ob ein solches Vertragsverhältnis überhaupt besteht. Einige Bereiche werden von dieser Ausgangszuständigkeit jedoch ausgenommen. Keine sachliche Zuständigkeit besteht für Streitigkeiten aus Arbeitsverträgen.⁵ Auch nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und die Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen werden nicht erfasst.⁶

Zudem erstreckt sich die sachliche Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nicht auf Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet sind.⁷ Solche besonderen Verbraucherschlichtungsstellen werden in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz aufgelistet.⁸ Sie werden auch in der Liste der Streitbeilegungsstellen der Europäischen Kommission geführt.⁹ 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.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl verweist Verbraucher vorrangig an besondere Schlichtungsstellen. Die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle wird genau genommen allerdings nur durch besondere Verbraucherschlichtungsstellen beschränkt, die durch Rechtsvorschrift anerkannt sind.¹⁰ Dadurch kann sich eine parallele Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle mit solchen Verbraucherschlichtungsstellen ergeben, die nicht gesetzlich vorgesehen sind. Insofern unterscheidet sich die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle von derjenigen der Unversalschlichtungsstellen der Länder gem. §§ 29 ff. VSBG. Während diese gem. § 30 Abs. 1 Nr. 1 VSBG nur zuständig sind, wenn keine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, können bei jener die genannten Parallelzuständigkeiten auftreten.

Unter Berücksichtigung der genannten Beschränkungen erfasst die sachliche Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle unter anderem folgende Bereiche (Beispiele in Klammern, Kategorien des Bundesamts für Justiz):¹¹ Waren für Verbraucher (Nahrungsmittel, Pkw, Produkte der Informations- und Kommunikationstechnologie), Bildung und

⁴ § 4 Abs. 1 VSBG unter Bezugnahme auf den Verbrauchervertrag gem. § 310 Abs. 3 BGB; der Verbraucherbegriff ist in § 13 BGB, der Unternehmerbegriff in § 14 BGB definiert.

⁵ § 4 Abs. 1 Hs. 2 VSBG.

⁶ § 4 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 VSBG.

⁷ § 4 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 VSBG.

⁸ Die Liste wird gem. § 33 Abs. 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>.

⁹ Abrufbar unter <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>>.

¹⁰ § 4 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 VSBG.

¹¹ Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 6.9.2018), S. 9 ff.

Erziehung (Sprachkurse, Fahrunterricht), Energie und Wasser (Wasser, andere Energieträger),¹² Finanzdienstleistungen (Hypothekenkredite, Reiseversicherungen), allgemeine Verbraucherdienstleistungen (Hausbau, Umzug, Kinderbetreuung), Gesundheit (Altenheime und häusliche Pflege, allerdings keine Gesundheitsdienstleistungen),¹³ Dienstleistungen im Freizeitbereich (Hotels, Pauschalreisen, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby), Postdienste und elektronische Kommunikation (Post- und Kurierdienste, Festnetz- und Mobiltelefonien),¹⁴ 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 Vergangenheit zählten Pauschalreisen, Haushaltsgroßgeräte, Elektronikgeräte im weiteren Sinn, der Mobilfunkbereich, Möbel, Kleidung und Schuhe, Finanzdienstleistungen (Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere) sowie die Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden und Fahrzeugen zu den am häufigsten relevanten Produktgruppen.¹⁵

Die Nähe und die Überschneidungen zwischen den Zuständigkeitsfeldern der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und den besonderen Schlichtungsstellen legt bereits nahe, dass die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in der Praxis 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. Vor diesem Hintergrund wurden bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl zum Beispiel mehr als 300 gebündelte Schlichtungsanträge im Bereich des grauen Kapitalmarkts gestellt. Die Zuständigkeitsfragen stellen teilweise für die antragstellenden Verbraucher, aber auch für die beteiligten Unternehmer und sogar die Schlichtungsstellen selbst eine besondere Schwierigkeit dar.¹⁶

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle hat die Möglichkeit, ihre Zuständigkeit auf Verfahren von Unternehmern gegen Verbraucher (B2C), Verfahren zwischen Unternehmern (B2B) und Verfahren zwischen Verbrauchern (C2C) zu erweitern.¹⁷ Aktuell macht die Stelle davon keinen Gebrauch. Die sachliche Zuständigkeit erfasst zurzeit ausschließlich Anträge von Verbrauchern gegen Unternehmer (C2B).

Hinsichtlich der örtlichen Zuständigkeit hat die Stelle von ihrem Recht Gebrauch gemacht, 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.¹⁸ Außerdem werden nur Streitigkeiten gegen Unternehmer behandelt, die im deutschen Inland niedergelassen sind.¹⁹ Eine Beschränkung der Schlichtungstätigkeit auf Unternehmer, die in bestimmten Bundesländern niedergelassen sind, besteht nicht.

¹² 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.

¹³ Siehe auch den Verweis in § 6 Abs. 3 Nr. 4 Gesetz zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz, WVBG).

¹⁴ Während die Bundesnetzagentur für technische Aspekte zuständig ist, fallen in die Zuständigkeit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis.

¹⁵ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3; Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

¹⁶ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 13; Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 11.

¹⁷ § 4 Abs. 4 VSBG.

¹⁸ § 4 Abs. 4 VSBG; § 1.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹⁹ § 4 Abs. 4 VSBG; § 1.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

2. Organisation

a) Rechtsform und Finanzierung

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert und wurde am 1.4.2016 durch das Bundesamt für Justiz anerkannt.²⁰ 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. In der Schlichtungspraxis nennt sich die Stelle Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle und weist auf ihre Rechtsform als e.V. hin. Rechtlich handelt die Stelle also durch den eingetragenen Verein. Die Schlichtungsstelle hat sich zwei Rechtsgrundlagen gegeben, eine Verfahrensordnung und eine Kostenordnung, beide vom 1.4.2016. Für das Verfahren gelten ergänzend die Vorschriften des VSBG.²¹

Gegenwärtig wird die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle durch das BMJV im Wege einer Fehlbetragsfinanzierung finanziert. Durch Einnahmen, insbesondere die Entgelte der Unternehmer, verringert sich die erforderliche Finanzierung des Bundes. Als eingetragener Verein hat die Stelle keine Gewinnerzielungsabsicht.

Die erhobenen Entgelte regelt die Stelle in einer Kostenordnung für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e.V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.²² Danach ist das Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenlos.²³ Ausnahmsweise behält 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 ist.²⁴ Von dem Unternehmer wird ein Entgelt erhoben, das nach Streitwerten gestaffelt ist.²⁵ Wie der Verbraucher trägt auch der Unternehmer selbst die auf seiner Seite anfallenden Kosten, einschließlich der Kosten für seine Vertretung. Die Pflicht zur Zahlung entsteht für den Unternehmer, sobald er sich nach der Aufforderung durch die Stelle zur Teilnahme an dem Verfahren bereiterklärt hat.²⁶ Für weitere ausführliche Angaben zu den erhobenen Entgelten siehe S. 82 f.

b) Personal

In der Verbraucherschlichtungsstelle sind gegenwärtig 10 Personen (9 in Vollzeit, 1 Stelle zu 80%) tätig. Diese verteilen 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 ist, insbesondere hinsichtlich Organisation und Formulierung von Texten) (1). Hinzu kommt ein stundenweise tätiger Journalist, der unter anderem auf die Texte und die Sprache im Schlichtungsverfahren achtet.

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.²⁷

²⁰ Die Anerkennung erfolgte gem. § 4 Abs. 2 S. 2 VSBG; Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamts für Justiz (Stand 6.9.2018), S. 11.

²¹ § 4.8 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

²² Stand 1.4.2016.

²³ § 11 S. 2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

²⁴ § 23 Abs. 1 S. 1 VSBG; § 2.5 Kostenordnung.

²⁵ § 2.2 Kostenordnung.

²⁶ § 3.1 Kostenordnung.

²⁷ § 3.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

Die Streitmittler regeln die Geschäftsverteilung und ihre Vertretung selbst. 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.

c) 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 VSBG²⁸ orientiert sich die Schlichtungsstelle dabei an der regelmäßigen Verjährungsfrist gem. § 195 BGB. Sie erwägt zurzeit, stattdessen die längere Aufbewahrungsfrist von sechs Jahren gem. § 50 BRAO analog anzuwenden.

d) 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, die Schadenshöhe, 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 Stelle²⁹ und der Vergleichbarkeit der Streitbeilegungsstellen in der EU bzw. dem Europäischen Wirtschaftsraum. Keine Aufnahme in die Statistik finden Telefonanrufe, etwa von Verbrauchern, die Informationen zu der Schlichtung einholen. Solche Anrufe werden jedoch in einer Liste vermerkt und sind so nachvollziehbar. Im Jahr 2017 erreichten die Stelle 4.243 telefonische Anfragen.³⁰

²⁸ Anders etwa das österreichische Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz in § 8 Abs. 2 S. 2: drei Jahre seit Mitteilung des Ergebnisses des Verfahrens.

²⁹ Siehe etwa § 34 VSBG.

³⁰ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 5.

3. Verfahren

a) Antragstellung

Vor der Antragstellung zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle muss der Verbraucher den streitigen Anspruch gegenüber dem Unternehmer geltend machen.³¹ 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 Formulars oder in einer von dem Verbraucher selbst gewählten Form stellen.³² Das Verfahren kann auch über die europäische OS-Plattform initiiert werden.³³ Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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 Deutsch. Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 gingen 825 Anträge ein.³⁴ Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 gingen 2.118 Anträge ein.³⁵ Im Zeitraum 1.1.2018 bis 30.6.2018, also der ersten Hälfte des laufenden Jahres, wurden 988 Einträge eingereicht.

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 beim 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.³⁶ Damit entspricht die Verfahrensordnung den Vorgaben in § 13 Abs. 1 VSBG.³⁷ In speziellen Fällen ergeben sich in der Schlichtungspraxis dadurch Konflikte mit der Niedrigschwelligkeit. Ein Beispielsfall sind ehrenamtliche Helfer, die für unterstützungsbedürftige Verbraucher im Verfahren tätig werden.³⁸

Die große Mehrzahl der Verbraucher wendet sich elektronisch entweder per Webseite oder per Email 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.³⁹

³¹ § 4.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

³² § 5.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

³³ Siehe <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>>; für einen Überblick über die OS-Plattform und ihr Verfahren siehe Greger/Unberath/Steffek/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., 2016, Kapitel G.

³⁴ Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

³⁵ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

³⁶ § 4.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

³⁷ Siehe auch BT-Drs. 18/5089, S. 59.

³⁸ Unter der Annahme, dass insbesondere § 6 RDG nicht weiterhilft.

³⁹ Zu Einzelheiten siehe § 6.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

b) Ablehnungsgründe

Nach dem Eingang des Antrags prüft die Stelle das Vorliegen von Ablehnungsgründen. Dazu gehört auch die Prüfung ihrer Zuständigkeit.⁴⁰ Wegen des Vorrangs besonderer Verbraucherschlichtungsstellen beinhaltet dies die Prüfung konkurrierender Zuständigkeiten.⁴¹ 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. 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.⁴² Dazu zählen insbesondere folgende Ablehnungsgründe: Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden;⁴³ der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig;⁴⁴ eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt;⁴⁵ die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig⁴⁶; 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;⁴⁷ der Streitwert unterschreitet einen Betrag in Höhe von 10,00 Euro oder überschreitet 50.000,00 Euro.⁴⁸ Dem Antragsteller wird die Ablehnung unter Angabe der Gründe grundsätzlich innerhalb von 3 Wochen mitgeteilt.⁴⁹

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).⁵⁰ Zudem erhält der Unternehmer Informationen über das Verfahren.⁵¹

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 ma-

⁴⁰ § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG; § 2.1.a Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴¹ § 2.1.a Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴² Siehe näher § 2.1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴³ § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG; § 2.1.b Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle; der Ablehnungsgrund greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt (§ 2.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle).

⁴⁴ § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG; § 2.1.c Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁵ § 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 VSBG; § 2.1.d Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁶ § 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 VSBG; § 2.1.e Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁷ § 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 VSBG; § 2.1.f Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁸ § 14 Abs. 2 Nr. 3 VSBG; § 2.1.g Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁴⁹ § 14 Abs. 3 VSBG; § 2.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵⁰ § 6.1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵¹ Zu Einzelheiten siehe § 6.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

chen. Sollte die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Zukunft mit einem unvorhersehbaren Anstieg der Anträge konfrontiert werden, könnte sie zum zweistufigen Verfahren zurückkehren, um im ersten Schritt gem. § 204 Abs. 1 Nr. 4a) 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 Streitleistung senken. 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.

Äußert sich der Unternehmer nicht, fragt die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle per Brief oder Fax zwei Mal nach, ob der Antrag und die Informationen erhalten wurden. Äußert sich der Unternehmer dann immer noch nicht oder lehnt die Schlichtung ab, wird der Verbraucher darüber informiert. Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 war dies in mehr als 54% der Anträge der Fall (446 Anträge).⁵² Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 war dies bei rund 60% der Anträge der Fall (1.020 Anträge).⁵³ Ein Unternehmer kann auch dann seine Teilnahme an der Schlichtung erklären, wenn er grundsätzlich eine solche Teilnahme gem. § 36 VSBG ablehnt. In der Praxis kommt dies aber sehr selten vor.

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.⁵⁴

⁵² Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

⁵³ Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 6.

⁵⁴ § 4.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

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.⁵⁵ Die Frist kann durch die Stelle verkürzt oder verlängert werden. Die Parteien können Tatsachen und Bewertungen vorbringen.⁵⁶ Es gilt der Beibringungsgrundsatz.⁵⁷ Die Stelle erhebt keinen Beweis⁵⁸ und führt keine Ortstermine durch. Je nach Fall genügt ein Durchgang an Stellungnahmen, teilweise sind auch drei Durchgänge nötig. Verbraucher und Unternehmer können per Email oder per Webseite mit der Stelle kommunizieren.⁵⁹ 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle dies aber in Erwägung ziehen.

Mündliche Stellungnahmen und Nachfragen von Seiten der Parteien, etwa per Telefon, sind im Interesse der Niedrigschwelligkeit der Kontaktaufnahme möglich. Anrufe der Parteien werden protokolliert und in der elektronischen Akte gespeichert. 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 essentiell, wenn der Unternehmer einen Lösungsvorschlag per Telefon unterbreitet. In der Schlichtungspraxis ist das allerdings selten der Fall.

Die Verbraucherschlichtungsstelle bestimmt den Gang des Verfahrens grundsätzlich nach freiem Ermessen und wirkt auf eine gütliche Einigung der Parteien hin.⁶⁰ Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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.⁶¹ 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.⁶² Das ist in der Regel der Fall, wenn die Parteien Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.⁶³ Nehmen die Parteien mehrfach Stellung, geht die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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 Abs. 1 S. 2 VSBG auf § 17 Abs. 1 VSBG unterschiedlich interpretieren.

Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle laut Tätigkeitsbericht rund einen Monat.⁶⁴ Im

⁵⁵ § 7.1 S. 3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵⁶ § 7.1 S. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵⁷ § 4.4 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵⁸ § 4.5 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁵⁹ Für die Webseite erhalten die Parteien einen Zugangscode.

⁶⁰ § 7.2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁶¹ § 20 Abs. 2 VSBG.

⁶² § 10.1 S. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁶³ § 10.1 S. 2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁶⁴ Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer laut Tätigkeitsbericht 56 Tage.⁶⁵

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 Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien zu jeder Zeit freiwillig. Ein laufendes oder abgeschlossenes Schlichtungsverfahren schließt die Zulässigkeit eines Gerichtsverfahrens nicht aus.⁶⁶

Einigen sich die Parteien nicht, bereitet die Stelle einen Schlichtungsvorschlag vor.⁶⁷ Dabei orientiert sich die Stelle am geltenden Recht. Das schließt die Beachtung der ergangenen Rechtsprechung mit ein. Insbesondere wird zwingendes Verbraucherschutzrecht beachtet.⁶⁸ 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.⁶⁹

Hinsichtlich der angewandten Methode sieht sich die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle – entsprechend ihrer Bezeichnung – 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.⁷⁰ 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 nicht zum Einsatz.⁷¹

Die zentrale Bedeutung der individuellen Konfliktlösung kommt auch 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 der angebotenen Formulare 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.⁷² 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. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine Begründung, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung ergeben.⁷³ Der Schlichtungsvorschlag ist für keine der Parteien verbindlich und kein Vollstreckungstitel. Der Schlichtungsvorschlag wird

⁶⁵ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7.

⁶⁶ § 5 Abs. 2 VSBG.

⁶⁷ § 8.1 S. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁶⁸ § 8.1 S. 3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁶⁹ Vgl. § 6.2.c Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁷⁰ Hopt/Steffek in Hopt/Steffek (Hrsg.), Mediation, 2008, S. 17.

⁷¹ 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 (im Erscheinen).

⁷² Im Rahmen der Grenzen gem. § 19 VSBG.

⁷³ § 8.1 S. 4 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

an beide Parteien gerichtet. Üblicherweise wird der Schlichtungsvorschlag per Email mitgeteilt. Den Parteien wird in der Regel eine Frist von drei Wochen zur Annahme des Vorschlags gesetzt.⁷⁴ 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.⁷⁵

Entsprechend der Schlichtungskonzeption sieht das Verfahren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle keine Nachverhandlungen im Anschluss an den Schlichtungsvorschlag vor. Im Schlichtungsverfahren wird der Schlichtungsvorschlag so zum Schlusspunkt. Das trägt einerseits zur Verfahrensökonomie bei, schöpft aber das in manchen Fällen weiterhin vorhandene Potential einer konsensualen Lösung nicht ganz aus. Den Parteien steht es, ganz im Sinne des Prinzips der privatautonomen Konfliktbeilegung, auch nach dem Schlichtungsvorschlag offen, weiter über einvernehmliche Lösungen zu verhandeln.

4. Verfahrensende und Ergebnis

Das Verfahren endet, wenn der Verbraucher den Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.⁷⁶ 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.⁷⁷ Der Streitmittler beendet das Verfahren außerdem dann, wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird.⁷⁸

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 des Verfahrens zu anderen Verfahren der Konfliktlösung

a) Verjährungshemmung

Im Hinblick auf ein mögliches Scheitern der Konfliktlösung vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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.⁷⁹ Ansonsten tritt die Verjährung mit Veranlassung der Bekanntgabe des Antrags ein.⁸⁰

⁷⁴ Gem. § 8.3 S. 3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle setzt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

⁷⁵ § 8.5 S. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁷⁶ § 9 Nr. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁷⁷ § 9 Nr. 2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle; anderes kann sich aus Rechtsvorschriften, Satzungen oder Verträgen ergeben.

⁷⁸ § 9 Nr. 3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁷⁹ § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB; § 12 S. 2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

⁸⁰ § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB; § 12 S. 1 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

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.⁸¹

In der Schlichtungspraxis stehen die Beteiligten mit Blick auf die Verjährungshemmung aber auch vor offenen Fragen. 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 gem. § 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 Verbraucherschlichtungsstelle spielt zudem die Vertraulichkeit der Beteiligten eine Rolle. Die Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind gem. § 22 VSBG zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift keine abweichende Regelung erfolgt. Die Ausnahmen von der Verschwiegenheitspflicht gem. § 4 S. 3 MediationsG gelten gem. § 22 S. 3 VSBG entsprechend. Die Verschwiegenheitspflicht ist eine gesetzliche Vorschrift zur Geheimhaltung gem. § 383 Abs. 1 Nr. 6 ZPO. Der Streitmittler und die weiteren in das Verfahren eingebundenen Personen haben deshalb ein Zeugnisverweigerungsrecht im Zivilprozess.⁸² Durch Verweis gilt das Zeugnisverweigerungsrecht auch im Verwaltungs-, Sozial- und Arbeitsgerichtsverfahren, nicht jedoch im straf- und finanzgerichtlichen Verfahren.⁸³

Zu beachten ist, dass der Streitmittler – anders als der Mediator – zu den Konfliktparteien nicht in einem unmittelbaren Vertragsverhältnis steht.⁸⁴ Vertragspartner der Konfliktparteien ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle selbst. Vertragliche 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.⁸⁵

c) Gerichtsverfahren

Die Verbraucherschlichtungsstelle stellt bei erfolglosem Einigungsversuch gem. § 21 Abs. 2 VSBG eine Bescheinigung gem. § 15a Abs. 3 S. 3 EGZPO aus.⁸⁶ Die Bescheinigung erlaubt die Klageerhebung ohne Anstrengung eines (weiteren) Schlichtungsverfahrens, sofern das anwendbare Landesrecht ein solches vorschreibt.⁸⁷ Das Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle ist zudem ein solches gem. § 253 Abs. 3 Nr. 1 ZPO (anderes Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung). § 91 Abs. 3 ZPO findet auf die Gebühren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle keine Anwendung.⁸⁸ Weiterer Klärung bedarf die Anwendung von § 91 Abs. 1 ZPO auf die Kosten, die mit dem Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle verbunden sind.⁸⁹

⁸¹ Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, § 21 VSBG Rn. 7.

⁸² Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, § 22 Rn. 16.

⁸³ Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, § 22 Rn. 16.

⁸⁴ Greger/Unberath/Steffek/Greger, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 1.

⁸⁵ Greger/Unberath/Steffek/Greger, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 2.

⁸⁶ Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 4.

⁸⁷ Greger/Unberath/Steffek/Greger, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl. 2016, § 22 VSBG Rn. 3.

⁸⁸ Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 5.

⁸⁹ Dazu näher Borowski/Röthemeyer/Steike/Röthemeyer, 2016, Art. 4 VSBGEG Rn. 5.

IV. Methode

1. Einleitung

Die hier gewählten Zugangswege zum Forschungsfeld der Verbraucherschlichtung sind sowohl von Vielfalt als auch von wissenschaftlicher Methodenkonsequenz geprägt. Die Vielfalt betrifft insbesondere die geographische Reichweite, den ergebnisoffenen Forschungsansatz, die interdisziplinäre Methode und die Verankerung in einer stetigen Qualitätssicherung.

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, Unternehmer und Mitarbeiter der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle im Ausgangspunkt aus deren Sicht behandelt. Die Berücksichtigung der individuellen Sichtweisen in deskriptiver und normativer Hinsicht schafft die Grundlage der Untersuchung.⁹⁰ 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 angewandten Methoden der 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 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 kommt zu Gute, dass das Zentrum für Schlichtung e.V. bereits einige der genannten Daten erhebt und die Möglichkeit besteht, bei Bedarf weitere Parameter in die Datenerhebung einzubringen. Zur Datenerhebung- und Auswertung tritt als zweite wichtige

⁹⁰ 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.

Erkenntnisquelle die strukturierte Befragung verschiedener Beteiligengruppen hinzu (Verbraucher, Unternehmer, Mitarbeiter 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, Email), 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:** Schadenshöhe, Art der zugrundeliegenden Streitigkeit (Vertragstypen, Wirtschaftsbereiche);
- **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.**

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 gehört auch, als Teil der Qualitätssicherung, die Überprüfung der Nachhaltigkeit der ermittelten Daten und Fragebogenauswertungen sowie deren Weiterverwendbarkeit.

3. Methoden der Datenerhebung

Um ein umfassendes Bild der Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zu erhalten, setzt das vorliegende Forschungshaben in der empirischen Datenerhebung breit an. Die wesentlichen Datenquellen sind Fragebögen (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 Gerechtigkeit⁹¹ und der Legitimität⁹² 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

⁹¹ Siehe etwa Tyler, *Why People Obey the Law*, Princeton und Oxford, 2006.

⁹² Siehe etwa Beetham, *The Legitimation of Power*, 2. Aufl., Basingstoke und New York, 2013.

und Übereinstimmung mit übergeordneten ethischen Standards. Auf Grundlage dieser Theorien ist zu erwarten, dass bei Erfüllung der genannten Kriterien die Nutzer ein Schlichtungsverfahren nicht nur als fair empfinden, sondern es auch wahrscheinlicher ist, dass sie sich an das vorgeschlagene Ergebnis halten.⁹³

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.⁹⁴ Die Fragebögen unterscheiden sich in einigen Fragen, da Verbraucher und Unternehmer einen unterschiedlichen Weg durch das Schlichtungsverfahren beschreiten.⁹⁵ 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle mit der Versendung der Fragebögen begann, wurden diese intensiv getestet. Der Fragebogen wird 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 werden im Internet und per Post zur Verfügung gestellt. Die Art und Weise der Zurverfügungstellung richtet sich nach dem Weg, auf dem der Unternehmer oder der Verbraucher mit der Stelle kommuniziert.

In den meisten Fällen wird 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]

Kommuniziert eine Partei nicht per E-Mail oder Webseiten-Formular mit der Schlichtungsstelle, wird der Fragebogen in Papierform mit vorfrankiertem Rückumschlag versandt. Ist eine Partei im Verfahren vertreten, erhält der Vertreter den Fragebogen.

Vom Versand des Fragebogens wird 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 können. Ein Beispiel dafür ist die Ablehnung eines Antrags wegen Unzuständigkeit. Der Fragebogen wird allerdings auch denjenigen Unternehmern zugänglich gemacht, die eine Teilnahme am Verfahren ablehnen. Unternehmer, die auf mehrfache Schreiben der Schlichtungsstelle überhaupt nicht reagieren, erhalten jedoch keinen Fragebogen.

⁹³ Creutzfeldt, Ombudsmen and ADR, Basingstoke, 2018, S. 61 ff.

⁹⁴ Siehe Anhang III (Verbraucher) und Anhang IV (Unternehmer); die Fragebögen sind zudem unter folgenden Links einsehbar:

Verbraucher-Fragebogen: <[http://studie-schlichtungsstelle.de/lime_survey/index.php/386679?lang=de](http://studie-schlichtungsstelle.de/lime_survey/index.php/386679?lang=de;)>;

Unternehmer-Fragebogen: <http://studie-schlichtungsstelle.de/lime_survey/index.php/458327?lang=de>.

⁹⁵ Siehe oben S. 14 ff.

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 eröffnet die Möglichkeit, eventuelle Lücken zu erkennen. Insofern haben 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 auf die Schlichtung aufmerksam machen.

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, Mitarbeiter 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 repräsentativ 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);
- *Mitarbeiter der Schlichtungsstelle*;
- *Mitarbeiter anderer Schlichtungsstellen*.

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts kommt ein Interview-Leitfaden zum Einsatz, auf dessen Grundlage semi-strukturierte Interviews geführt werden. In der Rückschau war die Gewinnung von Interviewpartnern aufwändiger als erwartet. Bisher wurden 10 Interviews mit Unternehmen und deren Verbänden, 6 Interviews mit Verbrauchern und deren Verbänden und mehrere Interviews mit den Mitarbeitern der Verbraucherschlichtungsstelle und anderer Schlichtungsstellen geführt. In der verbleibenden Laufzeit dieses Forschungsvorhabens sind weitere Interviews geplant. Insgesamt wird eine Gesamtzahl von 20 bis 40 Interviews angestrebt.

c) Unmittelbar von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle erhobene Daten

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle erhebt routinemäßig Daten zu jedem beantragten Verfahren und speichert diese Daten in einem internen Fallbearbeitungssystem. Diese Datenbank enthält Informationen über eine eindeutige Fallidentifikationsnummer, den Beginn des Verfahrens, den Abschluss des Verfahrens, den Status, die Fallart, die Fallgruppe, die Schadenshöhe, 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 Stichtag dieses Zwischenberichts am 31.7.2018 wurden insgesamt 4.117 Verfahren beantragt. Die diesbezüglichen Daten wurden anonymisiert in einem Rhythmus von zwei Monaten in unsere Datenbank übermittelt.

d) Datenkonzept

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

Unterthema	Aspekte
Konflikte	Antragsteller, Antragsgegner, Art des Konflikts, Ziel Antragsteller, Verteilung der Fallzahlen auf Bundesländer und Ausland, Konfliktwert.
Vor dem Verfahren	Ursache des Konflikts, Zeitpunkt der Konfliktenstehung, vorhergehende Bemühungen der Konfliktlösung, Vermittlung von Informationen an Verbraucher und Unternehmer, Weg zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Eigenschaften der Konfliktparteien, Gerichts- oder ein anderes Verfahren der Konfliktlösung als Alternative, Wissen über verschiedene Wege der Konfliktlösung.
Verfahrenseinleitung	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.
Verfahren	Einsatz elektronischer Schlichtungsunterstützung, Datenschutz, Verfahrensschritte, Organisation der Schlichtungsstelle, Zusammenspiel der Schlichtungsstelle mit anderen anerkannten Schlichtungsstellen, Wahrnehmung durch die Nutzer.
Verfahrensabschluss	Anzahl abgeschlossener Verfahren, formale Erfolgs-/Misserfolgsquote, materielle Erfolgsquote, Verfahrensdauer, Erwartungsabgleich, Ergebnisakzeptanz.
Nach dem Verfahren	Umsetzung der Schlichtungsvorschläge, Plan zu Gericht oder einer anderen Konfliktlösungsstelle zu gehen.
Aufwand	Kosten, Entgelte, Zeitaufwand, Fälle pro Streitschlichter.

Die genannten Unterthemen enthalten in der Mehrzahl weitere Aspekte und insbesondere die Rohdaten, die zum Beispiel durch die Fragebögen erhoben werden. 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 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 wird auf einem sicheren Server unter der Domain *studie-schlichtungsstelle.de* durchgeführt. Die Fragebögen werden von der Schlichtungsstelle wie oben beschrieben entweder per Link in einer Email 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 2.117 Anträge im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 könnte eine maximale Anzahl von 4.234 Fragebögen versandt worden sein. In den Fällen, in denen eine Befragung keinen Sinn macht – etwa bei unzulässigen Anträgen ohne Verfahrensdurchführung oder absolutes Schweigen des Unternehmers –, wird jedoch – wie bereits dargestellt – kein Fragebogen versandt. Insgesamt wurden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 daher nur 2.068 Fragebögen verschickt. Davon gingen 1.300 an Verbraucher und 754 an Unternehmer. Darauf haben 248 Verbraucher (19,1%) und 23 Unternehmer (3,1%) 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 Datensets. 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.

Um die Datengenauigkeit zu gewährleisten, wird ständig Kontakt mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gehalten. Änderungen der Datenerhebung und der Praxis können so bewertet und erforderlichenfalls bei der Datenerhebung und -bewertung berücksichtigt werden.

b) Datensammlung und Kodierung

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

c) Datensicherheit und datenethische Grundsätze

Die erhobenen Daten werden mittels derjenigen Techniken verwaltet, die der Lime Survey zur Verfügung stellt.⁹⁶ Dabei handelt es sich um ein Online-Umfrage Tool, das auf dem Open-Source-Konzept beruht. Alle Antworten und Daten werden in einer sicheren Datenbank auf einem Server gespeichert, über den die Projektleiter die Kontrolle haben. Um die Daten zu verwalten und zu analysieren, haben wir eine Webschnittstelle programmiert, die nur für die Projektleiter und den Statistiker zugänglich ist. Diese Webschnittstelle befindet sich in einem passwortgeschützten Bereich des Servers.

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

d) Datenrepräsentativität

Die erhobenen Daten werden mit benutzerdefinierten JavaScript-, R- und Matlab-Skripten analysiert. Vor der Datenanalyse wurde geprüft, ob die Antworten der Verbraucher auf die Fragebögen einen repräsentativen Teil des umfangreicheren, unmittelbar von der Stelle selbst erhobenen Datensatzes widerspiegeln. Im Gegensatz zu vielen anderen statistischen Studien hat die vorliegende Untersuchung den Vorteil des Zugriffs auf die vollständige Verteilung der Daten, nämlich den Datensatz der Stelle. Dieser ist die Grundlage der erwarteten Verteilung der statistischen Häufigkeiten.

Wir haben die verknüpften Identifikationsnummern verwendet, um aus den Daten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle einen Teildatensatz zu bilden. Zu diesem Teildatensatz gehören nur diejenigen Verbraucher, die auf unsere Umfrage geantwortet haben. Dieser Teildatensatz beinhaltet also die kombinierten Daten der Stelle sowie unserer Fragebögen und er enthält unsere beobachteten Häufigkeiten. Im Anschluss daran wurden statistische Tests durchgeführt, um zu ermitteln, ob dieser Teildatensatz repräsentativ für den gesamten Datensatz der Schlichtungsstelle ist. Es wurde mit anderen Worten geprüft, ob die uns zur Verfügung stehenden Daten repräsentativ alle 4.117 Verfahren zwischen dem 1.4.2016 bis zum 31.7.2018 widerspiegeln.

Ein formaler Test für die Unterschiede zwischen Häufigkeiten in verschiedenen Datensätzen ist der Chi-Quadrat-Test. Dieser kommt für Fälle zur Anwendung, in denen alle Kategorien mindestens 5 Beobachtungen in der erwarteten Menge aufweisen. Einzelheiten zu den verwendeten statistischen Tests werden im Anhang I erklärt. Wenn die Bedingungen zum Einsatz des Chi-Quadrat-Tests nicht erfüllt sind, wird in der statistischen Praxis häufig der Fisher-Test zur Feststellung von Repräsentativität verwendet.

Der auf den Fragebögen beruhende Teildatensatz wurde anhand der Daten der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in folgenden Kategorien auf Repräsentativität getestet: Status, Produktgruppe, Schadenshöhe, Bundesland Verbraucher, Bundesland Unternehmer, Land Unternehmer, Geschlecht Verbraucher, Eingangsweg, vorhergehende Schlichtung, Weg, auf dem der Verbraucher auf die Stelle aufmerksam wurde, und Beendigung des Falles. Weitere Details zu dieser Analyse enthält Anhang I.

Die Prüfung der Datenrepräsentativität ergab, dass der uns auf Grundlage der Fragebögen zur Verfügung stehende Verbraucher-Datensatz bis auf eine einzige Ausnahme vollständig repräsentativ ist. Die einzige Ausnahme bildet die Kategorie „Status“. Diese Kategorie enthält

⁹⁶ <<https://www.limesurvey.org/>>.

das Ergebnis des Verfahrens (zum Beispiel örtliche Unzuständigkeit, Einigung ohne Teilnahme am Verfahren oder Schlichtungsvorschlag). Dieses Ergebnis ist nicht überraschend, da die durch die Fragebögen erhobenen Daten etwa 19% des von der Stelle in Kehl erhobenen Datensatzes umfassen. Repräsentativität wird häufig schon bei Stichproben von nur 0,5% festgestellt und angenommen. In der Kategorie „Status“ ergibt sich die Differenz durch eine relativ niedrige Anzahl von Teilnehmern an der Fragebogenumfrage in Fällen, in denen sich der Unternehmer vollständig weigert am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Im Anschluss daran wurde untersucht, ob eine statistische Gewichtung der „Status“-Kategorie die Ergebnisse beeinflusst. In keiner der Variablen wurde ein Unterschied gefunden. Deshalb war es nicht nötig, eine statistische Gewichtung anzuwenden, um Datenrepräsentativität zu erzielen. Diese Vorgehensweise wurde im Austausch mit weiteren Statistik-Experten abgesichert. Ein relevantes Argument ist zudem, dass auf eine verzerrende Gewichtung der Daten verzichtet werden sollte, wenn dies nicht notwendig ist. Schließlich ist es eher unüblich, Datensätze mit nicht demographischen Variablen statistisch zu gewichten.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die vorliegende Studie eine im Vergleich zu anderen Studien außergewöhnliche und weitgehende Repräsentativität der verwendeten Daten für Verbraucher gewährleistet. Dies macht die vorgestellten Daten besonders aussagekräftig.

Für die Unternehmer sind die unmittelbar von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle erhobenen Daten ebenfalls repräsentativ. Die Antworten der Unternehmer auf die Fragebögen sind wegen der Antwortrate von 3,1% hingegen nicht repräsentativ.⁹⁷ Bei denjenigen Fragen, zu denen noch zu wenige Antworten der Unternehmer vorliegen, wurde auf eine Nennung der Ergebnisse in diesem Zwischenbericht verzichtet. In diesen Fällen ist die weitere Datensammlung bis zu dem Abschlussbericht abzuwarten, der im Jahr 2020 vorgelegt wird.

5. Datensatz

a) Datenbank

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts entsteht 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.

b) Rücklaufquoten

Die Erhebung mittels Fragebogen begann am 17.7.2017. Die Versendung des Papierfragebogens per Post begann am 5.8.2017. Daraus erklärt sich, dass der vorliegende Zwischenbericht hinsichtlich der Fragebögen vor allem Daten aus dem Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 ausgewertet.

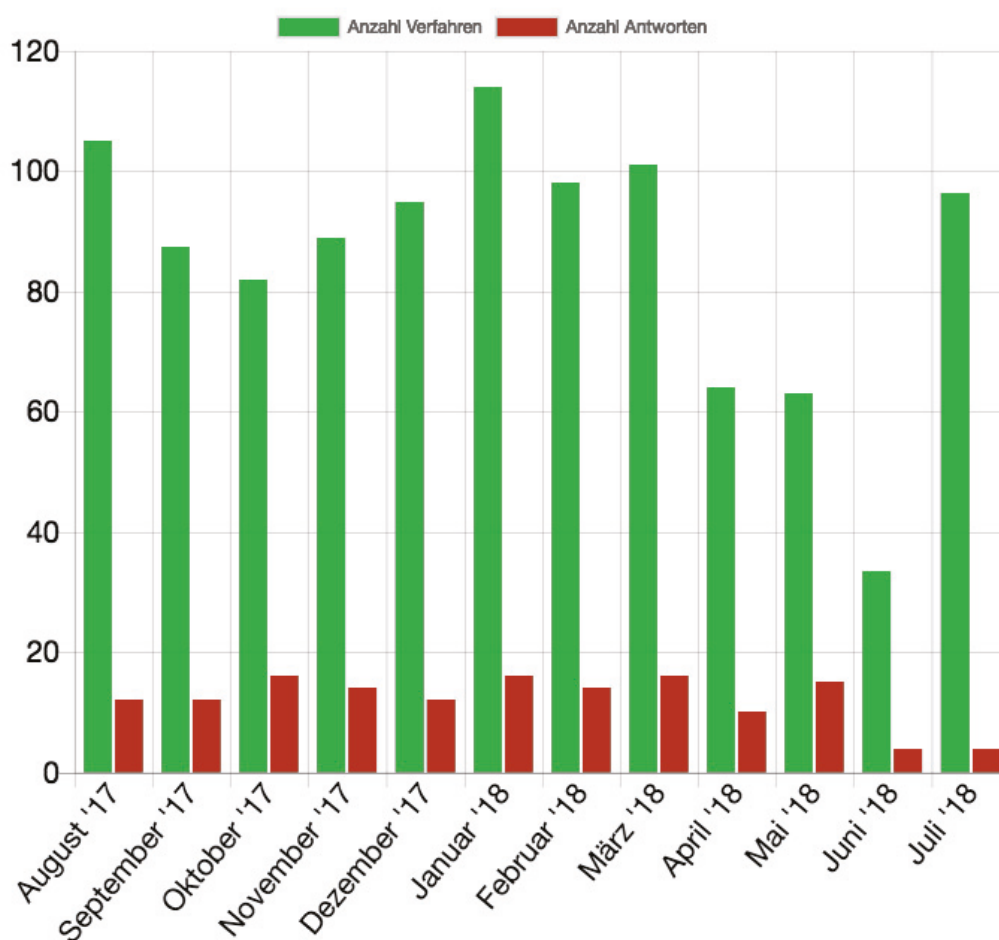
Bei der Schlichtungsstelle in Kehl wurden im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 2.117 Anträge gestellt. In diesem Zeitraum wurden insgesamt 2.046 Fragebögen (Links und Papierfragebögen) an Verbraucher und Unternehmer verschickt und zwar 1.300 an Verbraucher und 746 an Unternehmer.⁹⁸ Darauf gingen 248 Antworten von Verbrauchern und 23 Antworten von Unternehmern ein. Daraus ergibt sich eine Antwortrate von insgesamt rund 13,2%. Die Antwortrate der Verbraucher liegt bei rund 19,1%, diejenige der Unternehmer bei rund 3,1%.

⁹⁷ Näher zu den Rücklaufquoten der Unternehmerfragebögen im folgenden Abschnitt „Datensatz“.

⁹⁸ Wie oben dargestellt, werden nicht für jeden Antrag zwei Fragebögen versandt.

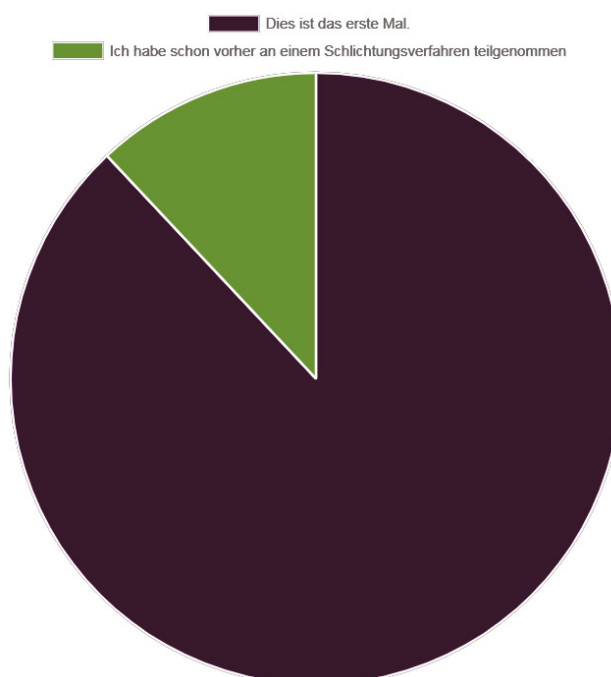
Für die geringere Rücklaufquote der Unternehmer gibt es eine Vielzahl an Gründen. Ein sicherlich relevanter Grund ist der Umstand, dass die Unternehmer an mehreren Verfahren beteiligt sein können, dann aber im Regelfall nur einmal den Fragebogen beantworten. In einem extremen Fall richteten sich im Zeitraum 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.

Schaubild 1 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Gesamtzahl der an Verbraucher versandten Fragebögen und Antworten pro Monat



c) Datensatz Verbraucher

Von den Verbrauchern, die sich im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 an der Fragebogenumfrage beteiligt haben, hatten 88% zum ersten Mal Kontakt mit einer Schlichtungsstelle (Schaubild 2). Nur 12% berichteten, dass sie bereits vorher schon an einem Schlichtungsverfahren teilgenommen haben.

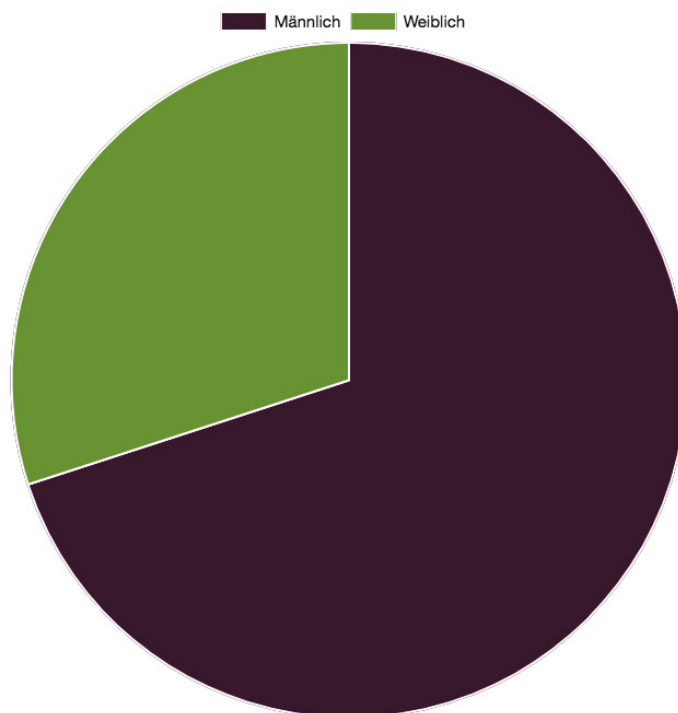
Schaubild 2 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Erst- und Mehrfachnutzer

Die Altersverteilung der teilnehmenden Verbraucher stellt sich im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wie folgt dar:

Alter	%
18-25 Jahre	2%
26-35 Jahre	11%
36-45 Jahre	10%
46-55 Jahre	30%
56-65 Jahre	30%
65+ Jahre	17%

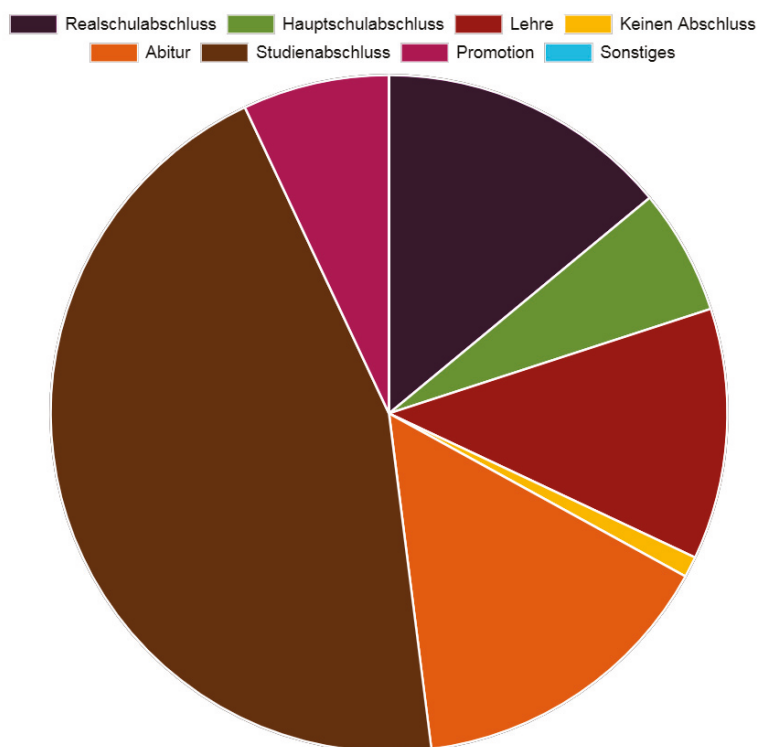
Das Geschlecht der antwortenden Verbraucher war zu 68% männlich und zu 32% weiblich (Schaubild 3).

Schaubild 3 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Geschlecht



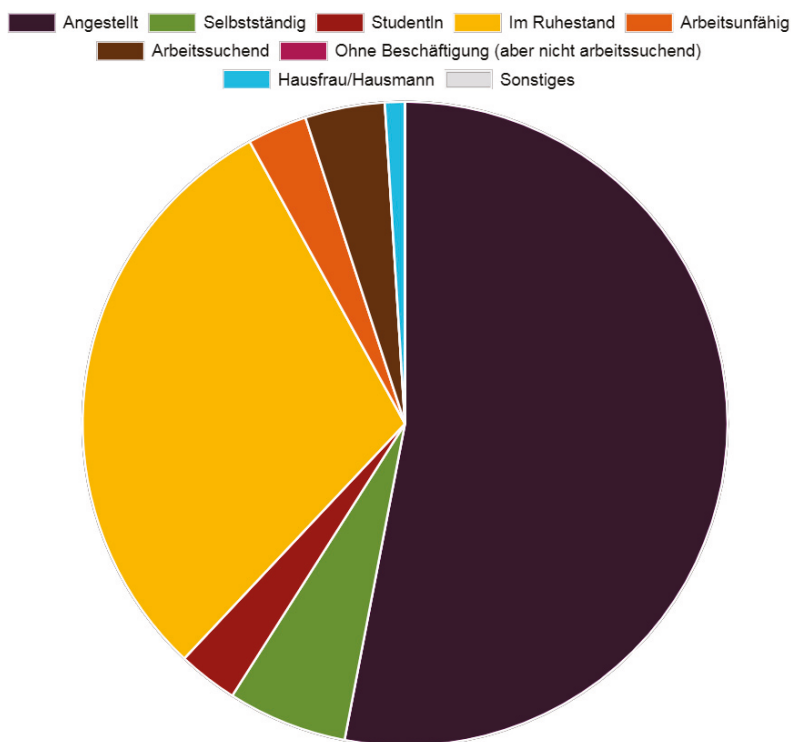
Das folgende Schaubild 4 zeigt den jeweils höchsten Abschluss der antwortenden Verbraucher. Der Hauptteil hat einen Studienabschluss (45%), gefolgt von jeweils 14%, die einen Realschulabschluss oder das Abitur haben. 12% haben eine abgeschlossene Lehre, 7% eine Promotion, 6% einen Hauptschulabschluss und 1% haben keinen Abschluss.

Schaubild 4 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: höchster Abschluss



Über die Hälfte der Verbraucher sind angestellt (53%), 30% sind im Ruhestand, 6% sind selbstständig, 4% sind arbeitssuchend, 3% sind jeweils arbeitsunfähig oder StudentIn und 1% ist Hausfrau/Hausmann (Schaubild 5).

Schaubild 5 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Beruf



Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass ein typischer Nutzer der Schlichtungsstelle zwischen 46 und 65 Jahre alt, männlich und angestellt ist sowie über einen Studienabschluss oder das Abitur verfügt.

d) Datensatz Unternehmer

Bei den Unternehmern erhebt die vorliegende Studie auch die Größe der Unternehmen. Das gilt sowohl für die Fragebögen als auch für die Interviews. Tabelle 1 zeigt die verwendeten Kategorien und gibt zudem einige Beispiele aus den Interviews an. Hier werden nur einige wenige Beispiele angegeben, weil einige Interviewpartner anonym bleiben möchten und manche Fragebögen von den Unternehmern diesbezüglich nicht beantwortet wurden.

Tabelle 1 – Unternehmer: Größe und Beispiele aus den Interviews

<i>Größe des Unternehmens</i>	<i>Beispiele</i>
Kleinstunternehmen (Jahresumsatz unter 2 Mio. Euro)	
Kleinunternehmen (Jahresumsatz über 2 Mio. Euro, aber mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale werden nicht	Kasper Wohndesign

überschritten: 50 Arbeitnehmer, 12 Mio. Euro Umsatz, 6 Mio. Euro Bilanzsumme)	
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)	DIHK (betrifft als Interessenvertretungsverband mehrere Kategorien)
Großunternehmen (mindestens zwei der drei folgenden Merkmale werden überschritten: 250 Arbeitnehmer, 40 Mio. Euro Umsatz, 20 Mio. Euro Bilanzsumme)	Rheinenergie Berliner Wasserbetriebe

V. Erste Daten und Ergebnisse für Verbraucher und Unternehmer

1. Einleitung

Das folgende Kapitel stellt erste Daten und Ergebnisse sowohl aus Sicht der Verbraucher als auch der Unternehmer auf der Grundlage des oben vorgestellten Datenkonzepts vor. 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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 (Anhang II).⁹⁹ Die Verwendung der COICOP-Kategorien ermöglicht eine bessere Vergleichbarkeit auf europäischer Ebene, da die EU-Kommission und insbesondere die OS-Plattform ebenfalls diese Klassifikation verwendet. Zudem verwendet das Bundesamt für Justiz diese Klassifikation bei der Notifizierung anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen gegenüber der EU-Kommission.¹⁰⁰ Auf Ebene der OS-Plattform ermöglicht dies eine automatische Zuordnung von Konflikten zu den zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen.

Gegenwärtig besteht jedoch keine Interoperabilität der IT-Systeme der OS-Plattform und der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Dazu ein Mitarbeiter der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle:¹⁰¹ „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.“

Der Tätigkeitsbericht 2017¹⁰² der Stelle nennt typische Konfliktkategorien: „Der größte Bereich, etwa ein Drittel aller Anträge, stellt die Kategorie Waren für Verbraucher (734 Anträge) dar. Darauf folgend entfällt fast ein Viertel der Anträge auf die Kategorie Dienstleistungen im Freizeitbereich (451 Anträge). Dabei stechen vor allem Anträge bezüglich Pauschalreisen hervor. In der Kategorie Waren für Verbraucher sind vor allem Haushaltsgroßgeräte, Möbel und Waren im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik Gegenstand der Beschwerde. Weitere häufig auftretende Streitgegenstände sind Finanzdienstleistungen (wie Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere), Allgemeine Dienstleistungen (Reparatur und Instandhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen), sowie Postdienste und elektronische Kommunikation, hier vor allem Mobiltelefonien.“

⁹⁹ Dazu näher <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP_HICP/de>.

¹⁰⁰ <https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Anlage_Notifizierung_24VSBG.pdf?__blob=publicationFile&v=8>.

¹⁰¹ Im Oktober 2018.

¹⁰² S. 2.

Im hier im Fokus stehenden Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 ist die Zahl der Fälle im Bereich Investment bzw. Finanzdienstleistungen außergewöhnlich hoch. Dazu ein Mitarbeiter der Stelle:¹⁰³ „Die Anzahl der Fälle mit Produktgruppe Investitionen bzw. Finanzdienstleistungen ist in diesem Zeitraum ungewöhnlich hoch. Dies liegt 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 Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle bringt die Erfassung der Konfliktarten zudem wie folgt auf den Punkt:¹⁰⁴ „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 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.“

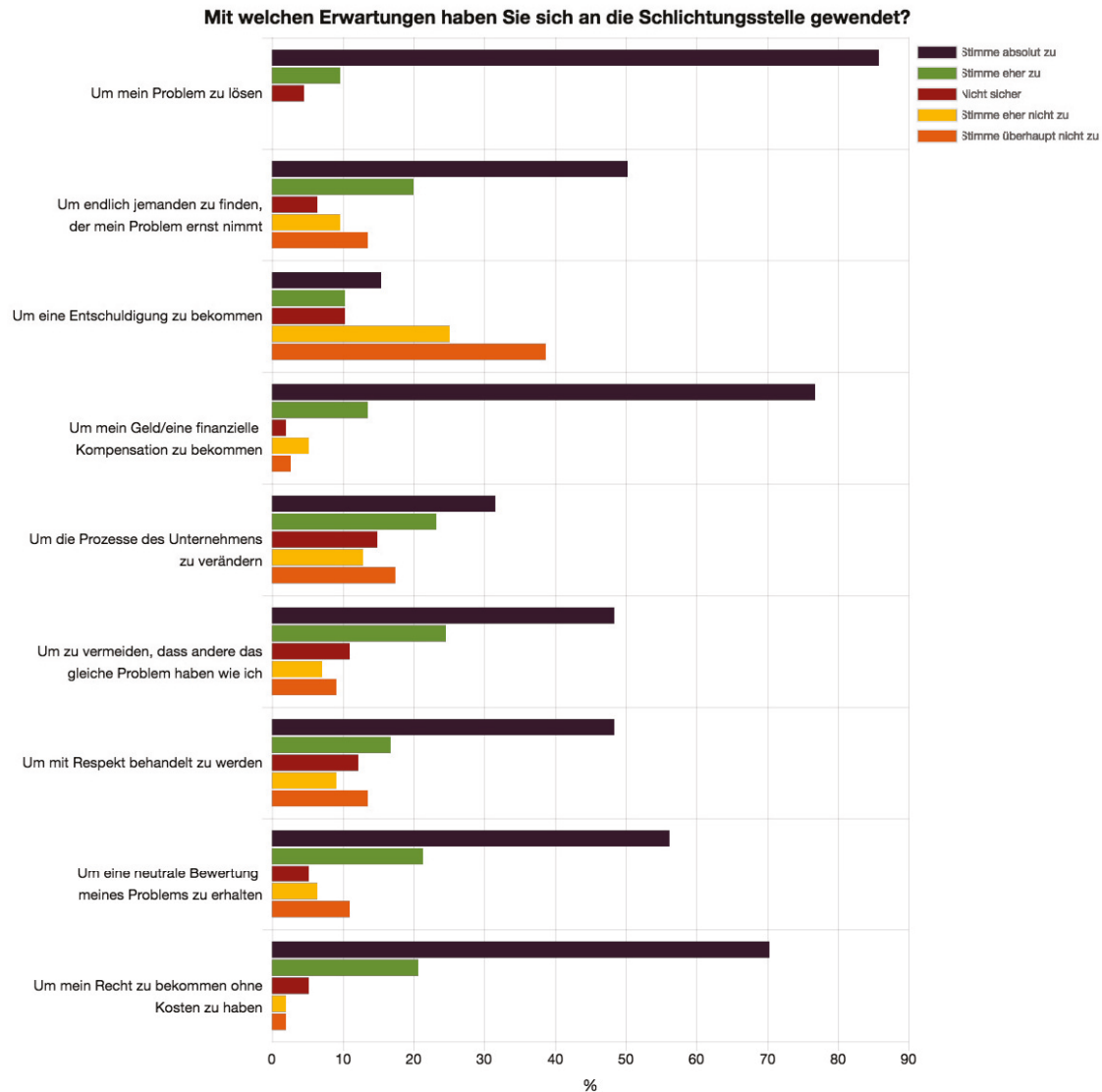
b) Ziele der Antragsteller

Die antragstellenden Verbraucher geben als Hauptziel den Wunsch an, dass ihr Problem gelöst wird (86%) (Schaubild 6). Weiterhin war es den Antragstellern wichtig, dass eine finanzielle Kompensation erzielt wird (77%). Dies wird von dem Ziel gefolgt, recht zu bekommen ohne dabei Kosten zu haben (70%).

¹⁰³ Oktober 2018.

¹⁰⁴ Oktober 2018.

Schaubild 6 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Erwartungen an die Schlichtungsstelle



c) Ziele der Unternehmer

Die Unternehmer haben in ihren Antworten auf die Fragebögen folgende Erwartungen an das Schlichtungsverfahren geäußert:

„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.“

„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, sodass ein Gerichtsprozess vermieden werden kann.“

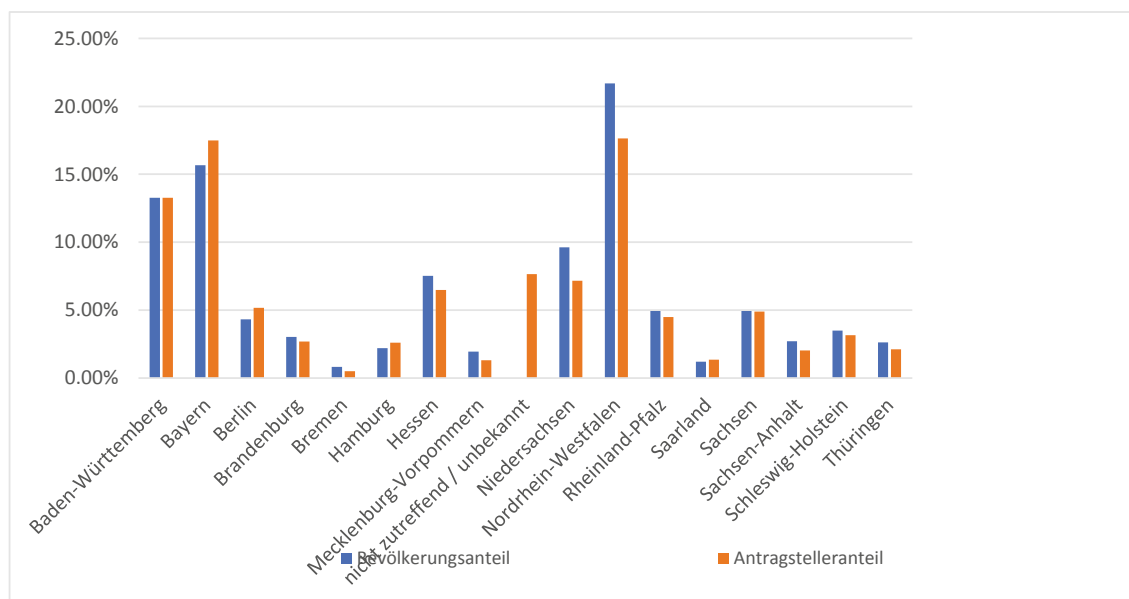
Aus den ergänzend geführten Interviews ergeben sich zudem folgende Stellungnahmen:

- „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 neutrale 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.“

d) 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 7). Es wendet sich also ein mit Blick auf die Bundesländer relativ ausgewogener Teil der Bevölkerung an die Schlichtungsstelle.

Schaubild 7 – Verbraucher, 1.8.2017 – 31.7.2018: Bundesland Antragsteller



Die ausgewogene Verteilung über die Bundesländer trifft auf die Unternehmer jedoch nicht entsprechend in allen Bundesländern zu. Vielmehr zeigt Schaubild 8, dass die Niederlassung der Antragsgegner im Vergleich zu der Unternehmensverteilung in Deutschland in Hessen und Berlin überproportional vorkommt. Hessen ist insbesondere wegen eines zusammenhängenden

Massenantrags stark repräsentiert. Niederlassungen der Unternehmer in Baden-Württemberg sind hingegen unterrepräsentiert.

Schaubild 8 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Bundesland Antragsgegner

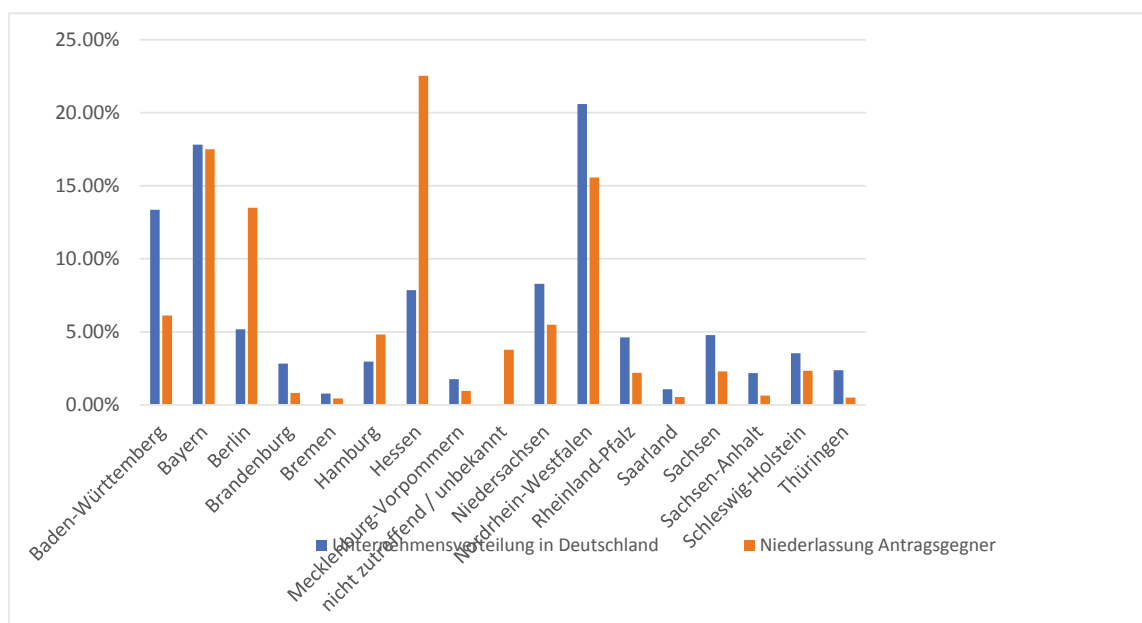
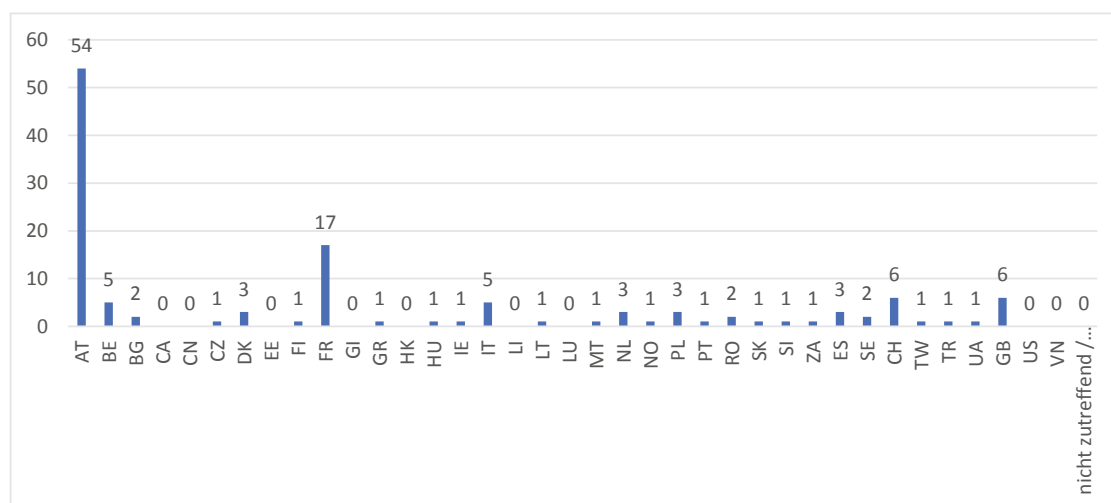


Schaubild 9 zeigt, dass die nicht in Deutschland beheimateten Antragsteller hauptsächlich aus Österreich und Frankreich kommen. Dabei ist zu beachten, dass Anträge von Antragstellern ohne Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in EU/EWR-Staaten abgelehnt werden.¹⁰⁵

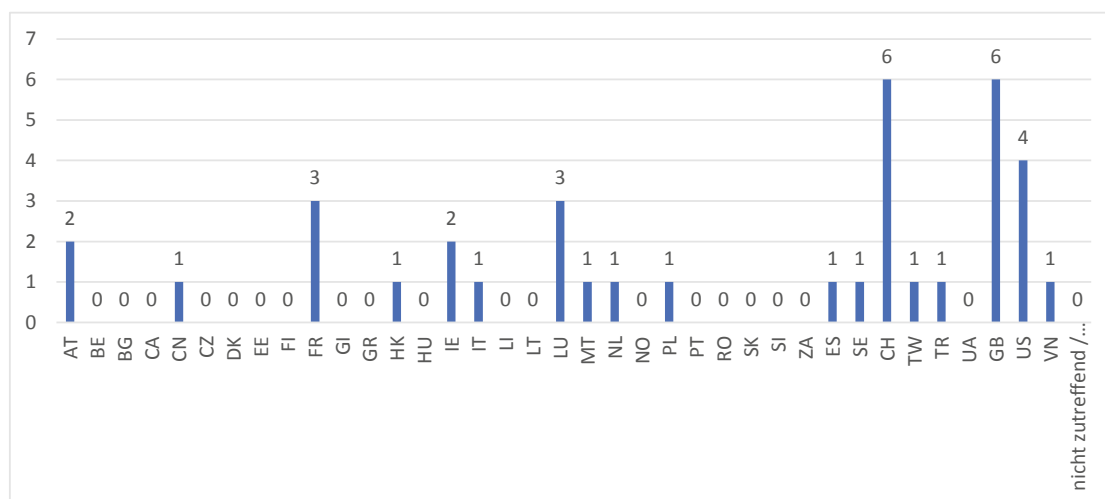
Schaubild 9 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Staat Antragsteller (ohne Deutschland)



¹⁰⁵ § 1.3 Verfahrensordnung.

Das folgende Schaubild 10 zeigt demgegenüber die Niederlassungen von Antragsgegnern außerhalb Deutschlands. Diese Anträge können nicht bearbeitet werden, da eine Niederlassung des Unternehmers in Deutschland erforderlich ist.¹⁰⁶

Schaubild 10 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Staat Antragsgegner (ohne Deutschland)

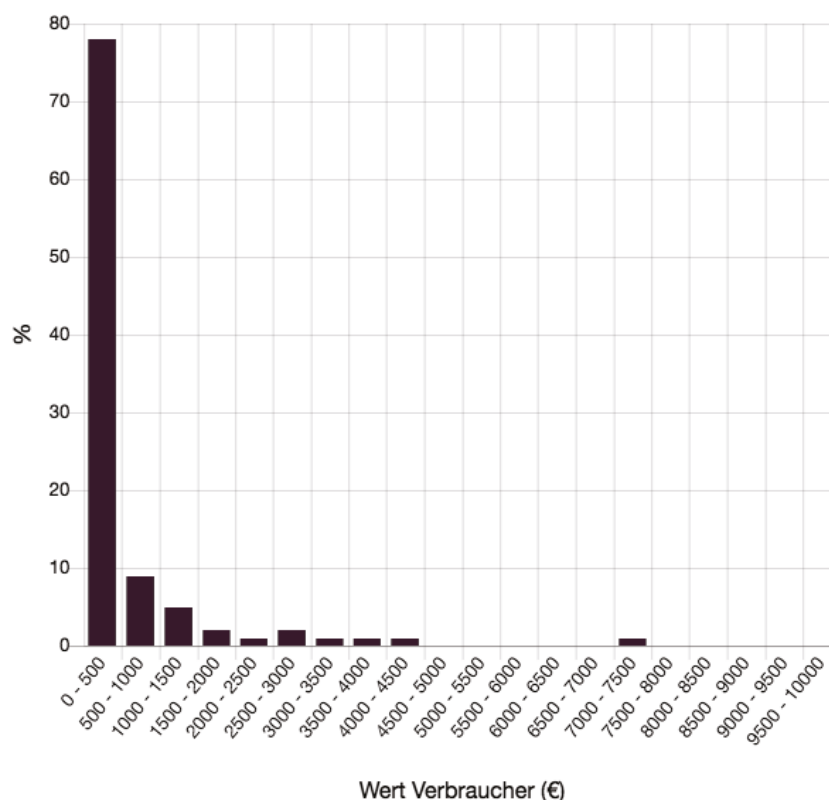


¹⁰⁶ § 1.3 Verfahrensordnung.

e) Konfliktwert

Auf die Frage, welchen Wert der Konflikt für sie hat, haben 78% der Verbraucher einen Wert zwischen 0 Euro und 500 Euro genannt (Schaubild 11). Einen Konfliktwert zwischen 500 und 1.000 Euro gaben 9% der Verbraucher an.

Schaubild 11 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Konfliktwert



f) Produktgruppen

Schließlich wurde eine statistische Auswertung der Produktgruppen der Konflikte anhand der COICOP-Klassifikation¹⁰⁷ durchgeführt. Diese 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. Folgende Produktgruppen kommen im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 besonders häufig vor: Kleidung, Investments, Pauschalreisen.

¹⁰⁷ Siehe Anhang II; dazu näher <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:COICOP_HICP/de>.

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 auf die Fragebögen genannt:

„AMAZON hat nach Verwechslung einer Rücksendung/Retoure falsche Ware erhalten. Nachdem wir die Angelegenheit in unserem Hause geklärt hatten, haben wir die korrekte Ware zurückgesendet. AMAZON hatte sich geweigert, die Erstattung einzuleiten. Letztendlich hat AMAZON 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 EUROPCAR hat zwischen 31.03. und 02.06.2017 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 2-3 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.“

„Sky Deutschland 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.“

Ergänzend wurden Interviews mit den Unternehmern geführt. Aus diesen ergaben sich die folgenden Konfliktursachen aus Unternehmerperspektive:

„Flugreklamationen.“

„Bemängelungen der Eigenschaft der Sohle eines Kinderschuhes.“

„Widerspruch zur Jahresrechnung 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.“

„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.“

Aus den genannten Zitaten ist zu erkennen, dass die Schlichtungsstelle sich mit einer Vielzahl unterschiedlicher Beschwerden befasst. Im Folgenden werden drei Themen angesprochen, die in der Phase vor dem Verfahren relevant werden: vorhergehende Bemühungen der Konfliktlösung (unter b), Wege zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (unter c) und Gerichtsprozess oder ein anderes Verfahren der Konfliktlösung als Alternative (unter d).

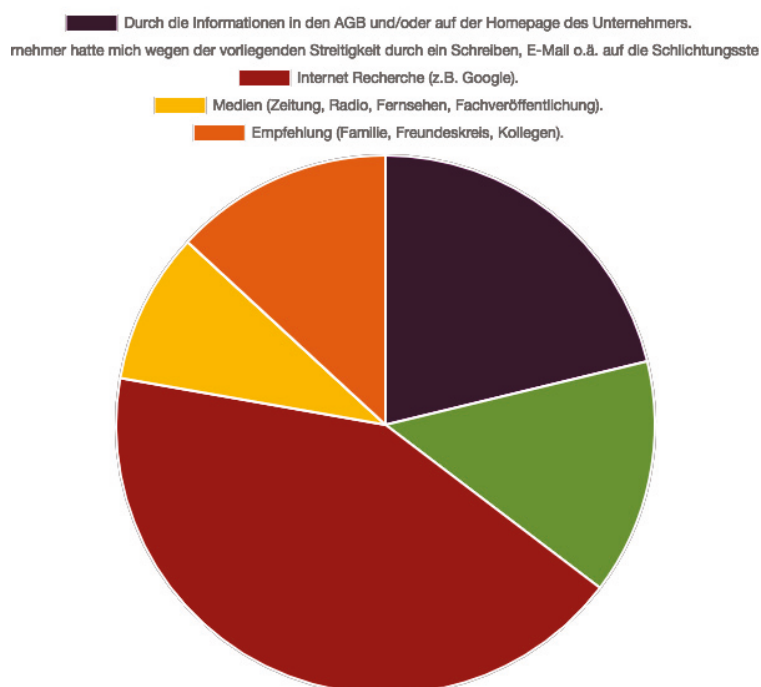
b) Vorhergehende Bemühungen der Konfliktlösung

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 31.7.2018 69% mit „Ja“ (37% „Stimme absolut zu“ und 32% „Stimme eher zu“), 19% waren sich nicht sicher und 12% (7% „Stimme eher nicht zu“ und 5% „Stimme überhaupt nicht zu“) wussten nicht über die Alternativen Bescheid. Bei diesen Verhältnissen ist zu bedenken, dass diese Daten (nur) repräsentativ für alle Verbraucher sind, die sich schließlich an die Stelle wenden.

c) Wege zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

Verbraucher finden ihren Weg zu der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle hauptsächlich durch Internetrecherche (42%) (Schaubild 12). 21% berichten, dass sie die Informationen in den AGB und/oder auf der Homepage des Unternehmers gefunden haben. Weiterhin wurden 15% von Unternehmern auf die Stelle hingewiesen, 13% kamen durch Empfehlung (Familie, Freundeskreis, Kollegen) auf die Stelle und 9% durch Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen, Fachveröffentlichung).

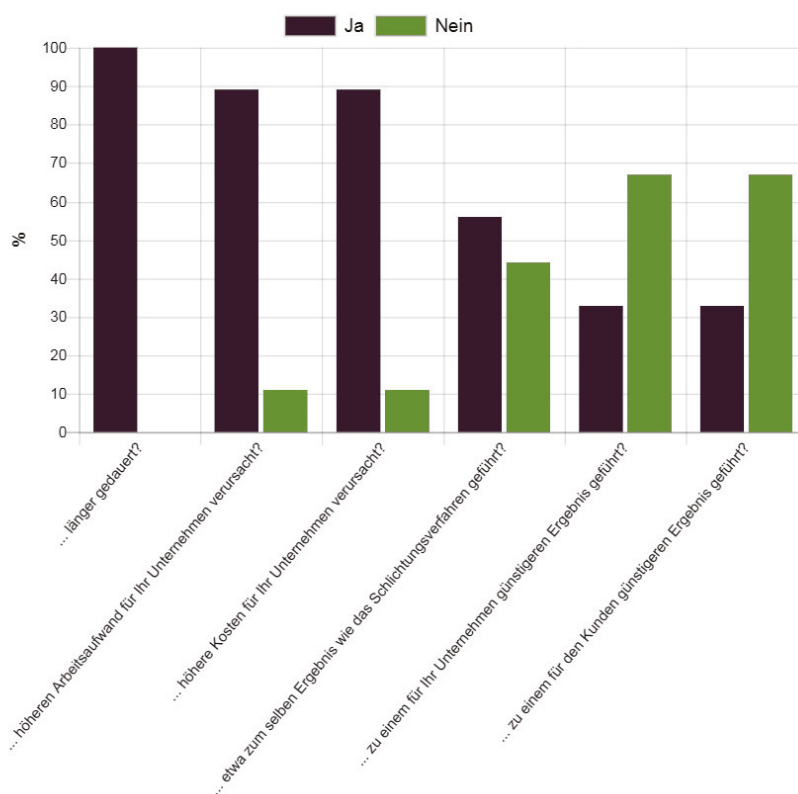
Schaubild 12 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wie sind Sie auf die Verbraucherschlichtungsstelle aufmerksam geworden?



d) Gerichtsprozess oder ein anderes Verfahren der Konfliktlösung als Alternative

Auf die Frage, ob der Verbraucher die Forderung gerichtlich geltend gemacht hätte, wenn kein Schlichtungsangebot zur Verfügung stünde, antworteten 54% mit „Ja“ und 46% mit „Nein“.¹⁰⁸ Den Verbraucherantworten gegenübergestellt, sind die Antworten der Unternehmer interessant. Die Unternehmer bringen klar die Erwartung zum Ausdruck, dass ein Gerichtsverfahren länger gedauert hätte (100%), einen höheren Arbeitsaufwand für ihre Unternehmen verursacht hätte (89%) und höhere Kosten für ihre Unternehmen verursacht hätte (89%) (Schaubild 13). Die weiteren Ergebnisse dieser Frage werden im Abschnitt „Verfahrensabschluss“ behandelt.¹⁰⁹

Schaubild 13 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ...



¹⁰⁸ Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018.

¹⁰⁹ Siehe S. 65 ff.

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.¹¹⁰ Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017, also dem ersten vollen Kalenderjahr ihres Bestehens erhöhte sich der Zahl der gestellten Anträge auf Verfahrenseröffnung auf 2.118.¹¹¹ Im Zeitraum 1.1.2018 bis zum 30.6.2018, also der ersten Hälfte des laufenden Jahres, wurden 988 Einträge eingereicht. Sollten sich keine weiteren Verschiebungen ergeben, ist im Jahr 2018 daher ein ähnliches Verfahrensaufkommen wie im Jahr 2017 zu erwarten. Die durchschnittliche Anzahl eingeleiteter Verfahren lag seit der Aufnahme der Tätigkeit der Stelle am 1.4.2016 bis zum 30.6.2018 pro Monat damit bei rund 147 Verfahren. Im Jahreszeitraum 1.7.2017 bis 30.6.2018 wurden 2.217 Verfahren eingeleitet. Die monatliche Zahl eingeleiteter Verfahren lag in diesem Zeitraum also gerundet bei 185 Verfahren. Seit der Aufnahme der Tätigkeit am 1.4.2016 bis zum 31.7.2018 gingen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 4.117 Anträge ein.

b) Einreichungswege

Anträge können bei der Schlichtungsstelle in jeder Form eingereicht werden.¹¹² Das umfasst vor allem die Einreichung durch Ausfüllen des Formulars auf der Webseite der Schlichtungsstelle sowie die Übersendung eines Briefs, einer Email oder eines Faxes. Die formfreie 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.¹¹³ Während bei einer Email, 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.

¹¹⁰ Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

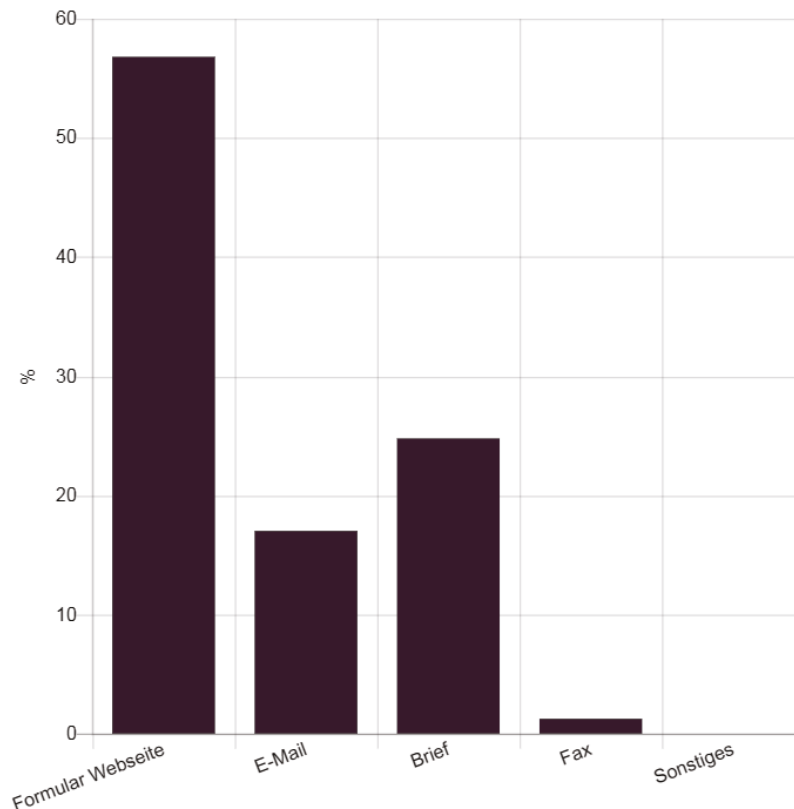
¹¹¹ Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3.

¹¹² Dazu ausführlicher oben S. 14 f.

¹¹³ Zur Dateneingabe in Webseiten-Formulare als effiziente Best Practice OECD, Access to Justice for Business and Inclusive Growth in Latvia, Paris 2018, S. 68.

Wie Schaubild 14 für den Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 zeigt, wenden sich die Verbraucher in der Praxis der Verfahrenseinleitung vorrangig, nämlich in 57% und damit in über der Hälfte der Fälle, über das Webseiten-Formular an die Schlichtungsstelle. Danach folgen der Brief mit 25% und die E-Mail mit 17%. Andere Einreichungsformen wie etwa Fax spielen in der Einreichungspraxis kaum eine Rolle.

Schaubild 14 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Eingangsweg



Im Jahreszeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wurden über die europäische OS-Plattform¹¹⁴ 82 Anträge bei der Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht.¹¹⁵ Davon betraf die Mehrzahl, nämlich 61 Anträge (rund 74%), Konflikte, bei denen sowohl der Verbraucher als auch der Unternehmer in Deutschland ansässig waren. Nur 21 Anträge (rund 26%) betrafen grenzüberschreitende Konflikte. Im weiteren Verfahrensfortgang ergaben sich daraus nur 7 (rund 9%) Teilnahmeerklärungen der Unternehmer und damit nur 7 durchgeführte Schlichtungsverfahren (4 rein nationale und 3 internationale). Diese Angaben sind repräsentativ für den Eingang von Anträgen über die OS-Plattform seit Beginn des Bestehens der Stelle.

Hier fallen zwei Aspekte auf. Erstens wird die europäische OS-Plattform von Verbrauchern auch in rein nationalen Konflikten zur Verfahrenseinleitung genutzt. Zweitens lehnt –

¹¹⁴ Siehe <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>>.

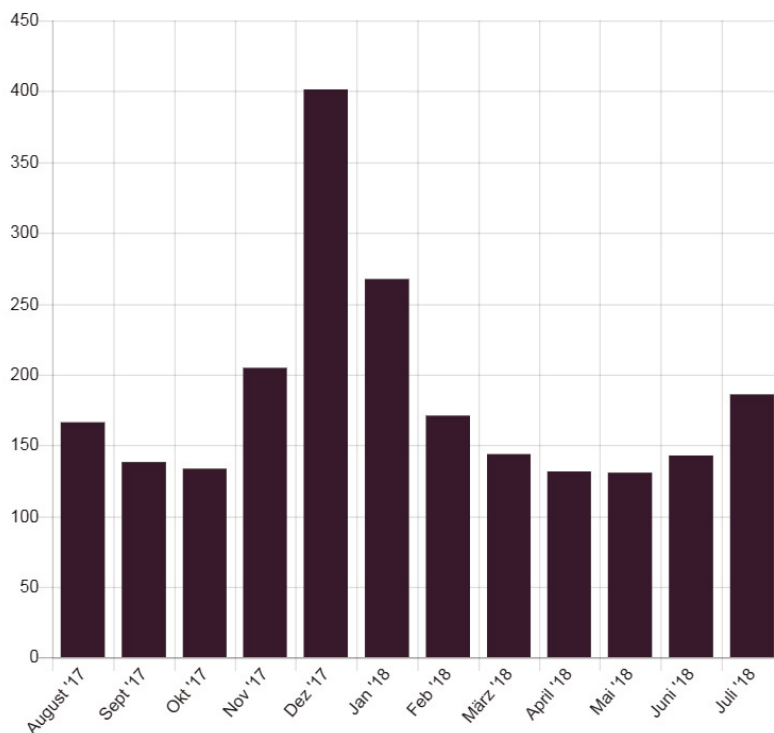
¹¹⁵ Für einen Überblick über die OS-Plattform und ihr Verfahren siehe Greger/Unberath/Steffek/Steffek, Recht der alternativen Konfliktlösung, 2. Aufl., 2016, Kapitel G.

wie in den rein nationalen Verfahren¹¹⁶ – 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 15, fällt die Antrags-erhebungsspitze im Dezember auf. Während die durchschnittliche Zahl eingegangener Anträge im Jahreszeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 pro Monat bei 185 lag, wurden im Dezember 2017 mehr als doppelt so viele, nämlich 401 Anträge eingereicht. Der Monat mit der zweithöchsten Zahl an Anträgen war der Januar 2018 mit 267 Anträgen. Mögliche Erklärungen dafür sind, dass sich zum einen Anträge zur Verjährungshemmung am Jahresende und zum anderen das Weihnachtsgeschäft in der Verbraucherschlichtung bemerkbar machen.

Schaubild 15 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Antragseingang im Jahresverlauf



d) Vertretung bei der Antragstellung

Sowohl der Unternehmer als auch der Verbraucher können sich im Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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.¹¹⁷ Diese Vorschrift entspricht den Vorgaben in § 13 Abs. 1 VSBG.¹¹⁸

¹¹⁶ Siehe S. 65.

¹¹⁷ § 4.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹¹⁸ Siehe auch BT-Drs. 18/5089, S. 59.

Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt seit dem Jahr 2017 Informationen über die Vertretung in Fällen, in denen wegen Erfolglosigkeit des Einigungsversuchs eine Bescheinigung gem. § 15a EGZPO ausgestellt wird.¹¹⁹ Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wurden in 1.374 Verfahren, in denen solche Bescheinigung ausgestellt wurden, 395 Verbraucher als Antragssteller und 65 Unternehmer als Antragsgegner vertreten. In 7 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 rund 29% und bei den Unternehmern bei rund 5%. 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 rund 4%.

Für Verfahren, bei denen es zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kam,¹²⁰ liegen Daten zur Vertretung der Parteien für den Zeitraum 1.4.2016 bis 31.7.2018 vor. In den insgesamt 66 Verfahren wurden 3 Verbraucher und 4 Unternehmer vertreten. Die Vertretungsquote bei Verbrauchern betrug also rund 5% und bei Unternehmern rund 6%. Das entspricht in etwa den oben genannten Quoten unter Absehen von den Massenanträgen betreffend den grauen Kapitalmarkt.

e) Unzulässige Anträge

Nach Eingang des Antrags prüft die Stelle das Vorliegen von Ablehnungsgründen.¹²¹ Dazu gehört insbesondere die Prüfung der Zuständigkeit der Stelle. Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 erfolgte in 88 Fällen mangels Zuständigkeit eine Verweisung an andere Stellen.¹²² Das betraf rund 11% aller Fälle. Im Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 war die Stelle in 145 Fällen nicht zuständig, woraus sich eine Verweisungsquote von rund 8% ergibt.¹²³ Im Zeitverlauf sank die Verweisungsquote wegen Unzuständigkeit also etwas.

Darüber hinaus prüft die Stelle das Vorliegen weiterer Ablehnungsgründe. Dazu zählen die mangelnde Geltendmachung des Anspruchs gegenüber dem Antragsgegner,¹²⁴ die offensichtlich fehlende Erfolgsaussicht oder Mutwilligkeit,¹²⁵ ein früheres Verfahren oder Anhängigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle¹²⁶, das Vorliegen einer gerichtlichen Sachentscheidung oder Anhängigkeit (außer das Verfahren ruht),¹²⁷ die Unterschreitung des Streitwerts von 10,00 Euro und das Überschreiten von 50.000,00 Euro.¹²⁸ Im Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 wurden 183 Anträge abgelehnt.¹²⁹ Das sind rund 20% der Anträge. Im

¹¹⁹ Dazu näher S. 21.

¹²⁰ Verstanden als Verfahren, in denen wechselseitige Stellungnahmen abgegeben werden; unabhängig vom Ergebnis (Scheitern, Einigung, Schlichtungsvorschlag).

¹²¹ Dazu ausführlich oben S. 15 f.

¹²² Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

¹²³ Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 3, 7.

¹²⁴ § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG; § 2.1.b Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle; der Ablehnungsgrund greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt (§ 2.3 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle).

¹²⁵ § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG; § 2.1.c Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹²⁶ § 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 VSBG; § 2.1.d und e Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹²⁷ § 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 VSBG; § 2.1.f Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹²⁸ § 14 Abs. 2 Nr. 3 VSBG; § 2.1.g Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹²⁹ Tätigkeitsbericht 2016 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 8.

Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 wurden 277 Anträge abgelehnt.¹³⁰ Das sind rund 16% der Anträge. Im Zeitverlauf nahm die Zahl abgelehnter Anträge also ebenfalls relativ etwas ab.

Betrachtet man Verweisungen wegen Unzuständigkeit und dem Vorliegen weiterer Ablehnungsgründe in der Gesamtschau, ergibt sich für den Zeitraum 1.4.2016 bis 31.12.2016 eine Zahl von 271 unzulässigen Anträgen. Das sind rund 33% aller Anträge. Für den Zeitraum 1.1.2017 bis 31.12.2017 ergibt sich eine Gesamtzahl von 422 unzulässigen Anträgen. Dies entspricht rund 20% aller Anträge.

Zunächst ist festzustellen, dass der Anteil unzulässiger Anträge bemerkenswert hoch ist. Im Jahr 2016 scheiterte ein Drittel, im Jahr 2017 immerhin noch ein Fünftel aller Verbraucher an der Unzulässigkeit ihres Antrags. Auf den zweiten Blick ist allerdings ebenfalls bemerkenswert, dass sowohl die Verweisungsquote wegen Unzuständigkeit als auch die Ablehnungsquote wegen des Vorliegens eines anderen Ablehnungsgrunds im Zeitverlauf wahrnehmbar sinken. Positiv gewendet verbesserte sich im Jahr 2017 der Anteil zulässiger Anträge im Vergleich zum Vorjahr um 13 Prozentpunkte. Im weiteren Verlauf der Studie wird es interessant sein zu beobachten, ob die zunehmende Vertrautheit der Verbraucher mit der Verbraucherschlichtung zu einem weiteren Absinken der Verweisungs- und Ablehnungsquoten führt.

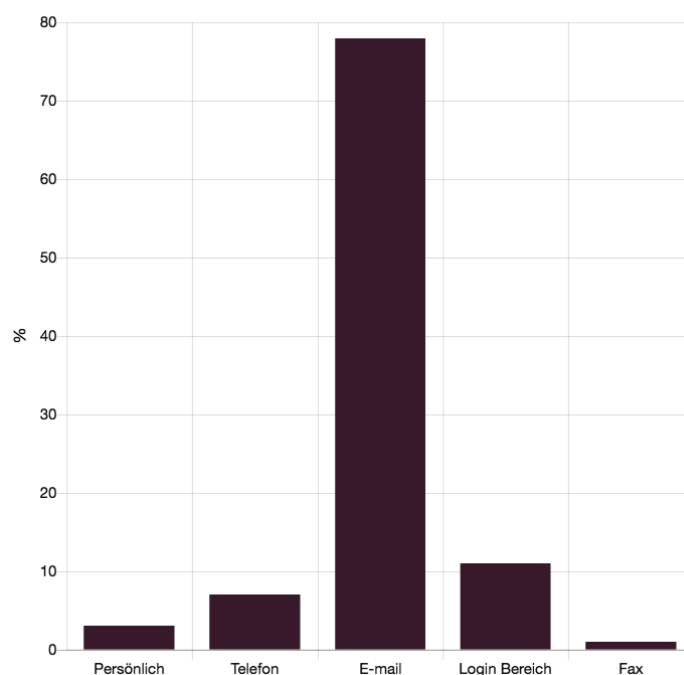
¹³⁰ Eigene Berechnung auf Grundlage der Angaben im Tätigkeitsbericht 2017 der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, S. 7.

5. Verfahren

a) Einsatz elektronischer Schlichtungsunterstützung

Die Verbraucher kommunizieren hauptsächlich per Email mit der Schlichtungsstelle (78%) (Schaubild 16). Über den Login-Bereich kommunizieren 11% mit der Stelle, 7% nutzen das Telefon, 3% kommunizieren persönlich und 1% wendet sich per Fax an die Stelle.

Schaubild 16 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert?

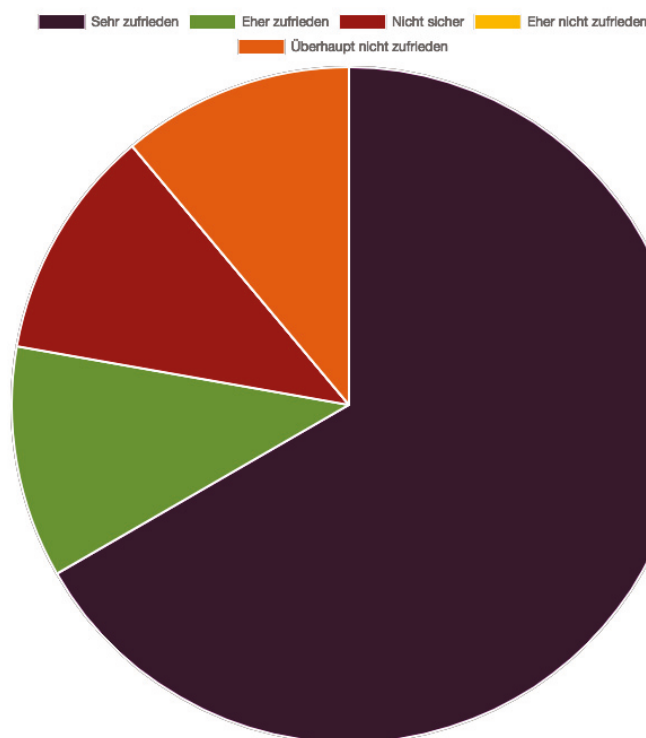


Die Verbraucher berichten weiterhin für denselben Zeitraum, dass sie mit der Art der Kommunikation zufrieden waren (93%). Nur 3% waren nicht zufrieden und weitere 4% waren nicht sicher.

Die Unternehmer haben – ähnlich wie die Verbraucher – hauptsächlich per E-Mail mit der Schlichtungsstelle kommuniziert (69%). Telefon (8%), Login-Bereich (15%) und persönliche Kommunikation 8% wurden in geringerem Umfang genutzt.

Wie die Verbraucher sind auch die Unternehmer mit der Art der Kommunikation zufrieden (78%) (Schaubild 17). 11% sind nicht zufrieden und weitere 11% waren sich nicht sicher.

Schaubild 17 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Waren Sie mit der Art und Weise der Kommunikation zufrieden?



b) Datenschutz

Seit Ende Mai 2018 gilt die Datenschutz-Grundverordnung. Aus Sicht der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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 Neuanlage der Verfahrensverzeichnisse, eine Neufassung der Dokumentation der technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie eine Anpassung der Datenschutzerklärung.

Darüber hinaus wurden die Büroräume auf Datensicherheit geprüft, insbesondere dahingehend, dass verschließbare Räume, Schränke und Shredder 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.

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. Hier seien einige Beispiele der Kooperation der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle mit anderen Schlichtungsstellen und Wegweiserinstitutionen genannt. Im Folgenden handelt es sich um Zitate aus Interviews mit Mitarbeitern der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, dem ECC-Net Österreich, der Schlichtungsstelle bei der BaFin und der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr.

***Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*¹³¹**

„Von Anfang an, begünstigt durch unsere Auffangfunktion und die in Einzelfällen komplizierten vorrangigen Zuständigkeiten anderer Verbraucherschlichtungsstellen, nahmen wir Kontakt zu den anderen Verbraucherschlichtungsstellen auf, um Abgrenzungsfragen bilateral eindeutig für die Zukunft zu klären. Im Detail können die vermeintlich einfach zu bestimmenden Zuständigkeiten sehr kompliziert sein.

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.

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.¹³² 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 nur wenig weiterverweisen müssen, obwohl der Name *Allgemeine* Verbraucherschlichtungsstelle ja den Schluss nahelegen könnte, dass wir immer zuständig seien.

All dies hat nach meinem Erachten viel Vertrauen bei den anderen Schlichtungsstellen geschaffen. Diese merkten so zum einen bei der Fallarbeit, dass wir uns dem Thema mit einem hohen Qualitätsanspruch widmen. Zum anderen konnten sie aber auch in der Praxis sehen, dass wir für niemanden eine aggressive Konkurrenz darstellen. 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.¹³³

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 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 Practises. Der Kreis hat sich im Laufe der Jahre vergrößert und so findet Austausch in kleiner, intensiver Runde mit einzelnen Schlichtungsstellen auch in Kehl statt. Das war zuletzt etwa bei einem Besuch der Schlichtungsstellen der BaFin und der Bundesbank der Fall; in Bälde steht ein Treffen mit der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft an.

¹³¹ Ein Mitarbeiter im Oktober 2018.

¹³² <<https://www.verbraucher-schlichter.de/was-ist-schlichtung/weitere-schlichtungsstellen>>.

¹³³ Siehe z.B. <https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/52.PM_Schlichtungsverfahren.pdf>, <https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/51.PM_Weihnachtsgeschaft.pdf>.

Auf EU-Ebene vernetzen wir uns, wie auch § 38 VSBG vorsieht, mit unseren Pendants 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.¹³⁴

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.¹³⁵

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. Auch andere „Auffang-Schlichtungsstellen“ sind in dem Netzwerk vertreten, etwa die Verbraucherschlichtung Austria.“¹³⁶

ECC-Net Österreich¹³⁷

„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. Desweitem 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

¹³⁴ <<https://www.verbraucher-schlichter.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilung-vom-24072018>>.

¹³⁵ <<https://twitter.com/hashtag/ADR2018?src=hash>>.

¹³⁶ <http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-4547_en.htm>.

¹³⁷ Ein Mitarbeiter im Mai 2018.

der ADR-RL zur Ausschöpfung ihres grenzüberschreitenden Potentials 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.“

Schlichtungsstelle bei der BaFin¹³⁸

„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 Abs. 1 Nr. 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung in Kehl zuständig.

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

söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr¹³⁹

„Die söp wurde 2009 als privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle gegründet. Sie arbeitet verkehrsträgerübergreifend für die Kunden von Bahn-, Fernbus-, Flug-, ÖPNV- und Schiffsunternehmen. 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 zählt aufgrund des hohen Fallaufkommens (2018 ist mit rund 20.000 Schlichtungsanträgen zu rechnen) zu den größten Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland.

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 Mitarbeitern konnten Kontakte bei verschiedenen Veranstaltungen geknüpft werden. Zudem gibt es einen lebendigen Austausch, u.a. im Rahmen des regelmäßigen ‚Schlichtertreffens‘ in Berlin und auf Seminaren zur Best Practice in der Verbraucherschlichtung.

Die operative Zusammenarbeit mit der AVSS verläuft ausgesprochen professionell, kollegial und effizient. Wenn die söp für an sie gerichtete Schlichtungsanträge nicht zuständig

¹³⁸ Ein Mitarbeiter im September 2018.

¹³⁹ Ein Mitarbeiter im August 2018.

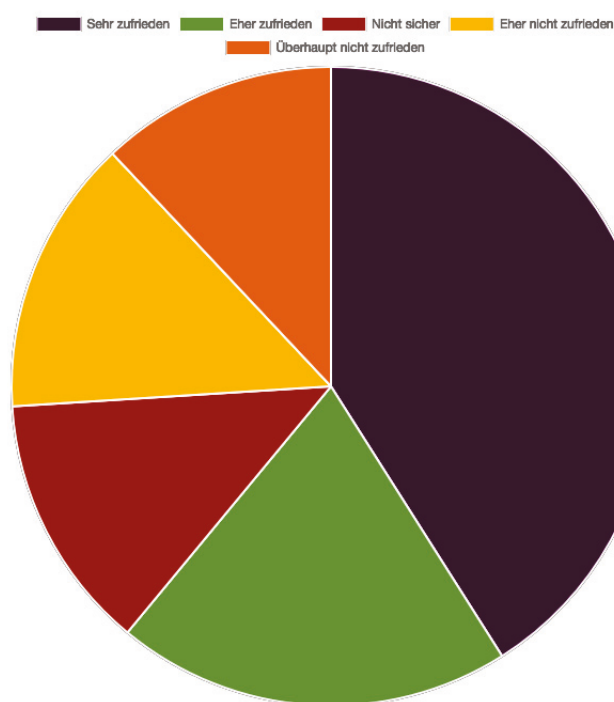
ist, verweist sie gegebenenfalls an die AVSS (wenn keine andere branchenspezifische Schlichtungsstelle zuständig ist). Umgekehrt werden regelmäßig Schlichtungsanträge von der AVSS an die söp weitergeleitet. Thematische Überschneidungen gibt es vor allem im Bereich Reisen, wo die söp derzeit nur für einzelne Verkehrsträger zuständig ist und die Auffangzuständigkeit der AVSS insbesondere bei Reiseverträgen gegenüber den Veranstaltern bestehen kann.“

d) Wahrnehmung durch die Nutzer

aa) Verfahrenszufriedenheit

Insgesamt waren 61% der Verbraucher mit dem Verfahren zufrieden, 13% waren sich nicht sicher und 26% waren nicht mit dem Verfahren zufrieden (Schaubild 18).

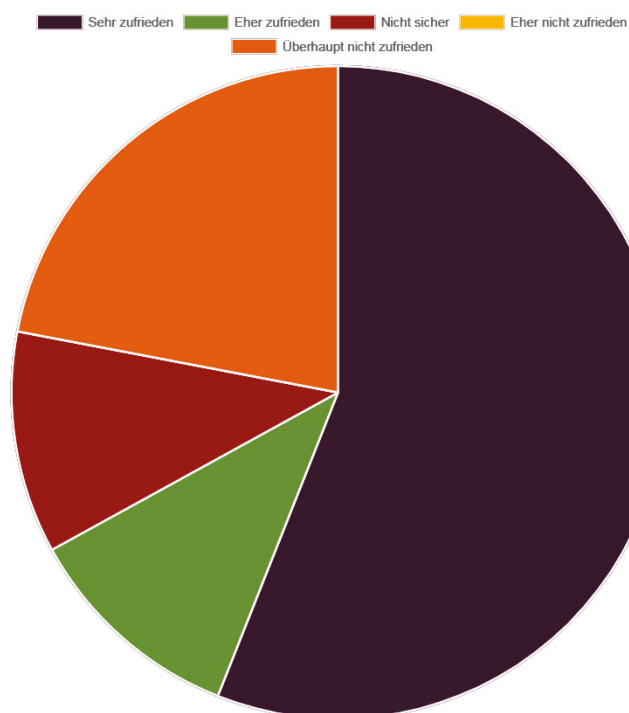
Schaubild 18 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?



Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Nicht sicher	Eher nicht zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden
41%	20%	13%	14%	12%

Die Unternehmer waren mit dem Verfahren deutlich überwiegend zufrieden (56% sehr zufrieden, 11% eher zufrieden) (Schaubild 19). 11% der Unternehmer waren nicht sicher und 22% waren überhaupt nicht zufrieden.

Schaubild 19 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?

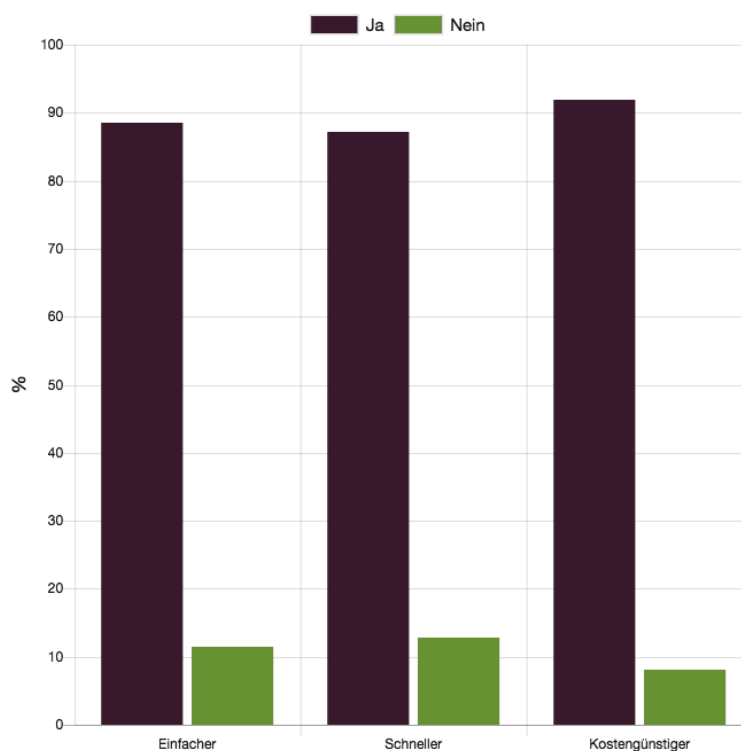


Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Nicht sicher	Eher nicht zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden
56%	11%	11%	0%	22%

bb) Zugänglichkeit des Verfahrens

Auf die Frage, ob das Schlichtungsverfahren für die Verbraucher einfacher (89%), schneller (87%) und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren (92%) war, gibt es klare Ergebnisse (Schaubild 20).

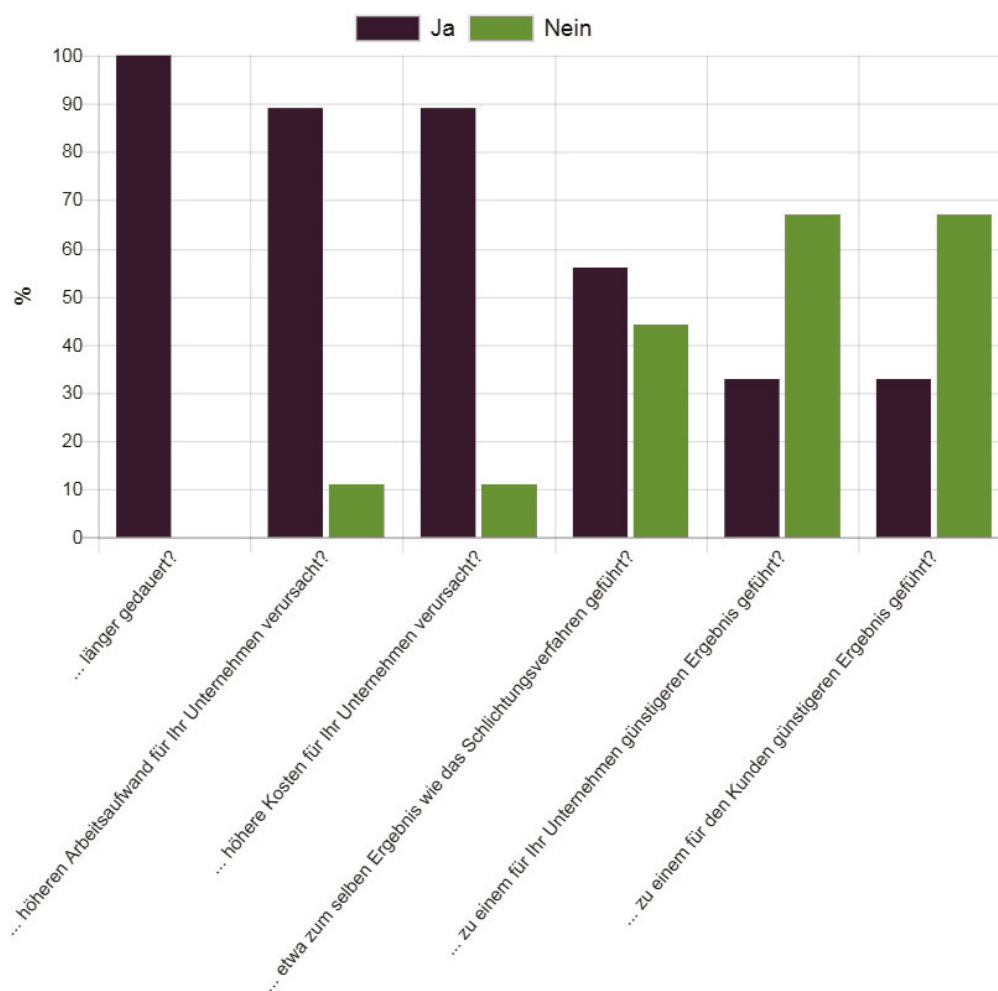
Schaubild 20 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren?



	Einfacher	Schneller	Kostengünstiger
Ja	89%	87%	92%
Nein	11%	13%	8%

Die Unternehmer bringen ebenfalls klar die Erwartung zum Ausdruck, dass ein Gerichtsverfahren länger gedauert hätte (100%), einen höheren Arbeitsaufwand für ihre Unternehmen verursacht hätte (89%) und höhere Kosten für ihre Unternehmen verursacht hätte (89%) (Schaubild 21). Mit Blick auf das Ergebnis gehen 56% von etwa dem gleichen Ergebnis, 33% von einem günstigeren Ergebnis und 33% 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.

Schaubild 21 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ...



	... länger gedauert?	... höheren Arbeitsaufwand für Ihr Unternehmen verursacht?	... höhere Kosten für Ihr Unternehmen verursacht?	... etwa zum selben Ergebnis wie das Schlichtungsverfahren geführt?	... zu einem für Ihr Unternehmen günstigeren Ergebnis geführt?	... zu einem für den Kunden günstigeren Ergebnis geführt?
Ja	100%	89%	89%	56%	33%	33%
Nein	0%	11%	11%	44%	67%	67%

cc) Kompetenz der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle

Die Kompetenz der Stelle stellt sich aus Sicht der Verbraucher im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 wie folgt dar:

- 91% der Verbraucher haben die Stelle als neutral empfunden;
- 83% der Verbraucher berichten, dass die Stelle ihr Problem richtig erkannt hat;
- 90 % der Verbraucher fühlen sich von der Stelle ernst genommen;
- 84% der Verbraucher halten die Stelle für kompetent.

Die Kompetenz der Stelle hat aus Sicht der Unternehmer im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 hingegen folgende Eigenschaften:

- 78% der Unternehmer haben die Stelle als neutral empfunden;
- 67% der Unternehmer berichten, dass die Stelle ihr Problem richtig erkannt hat;
- 78% der Unternehmer fühlen sich von der Stelle ernst genommen;
- 67% der Unternehmer halten die Stelle für kompetent.

dd) Vertrauen in die Schlichtungsstelle

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 stellt sich das Vertrauen der Beteiligten in die Stelle wie folgt dar:

- 85% der Verbraucher vertrauen der Schlichtungsstelle;
- 78% der Unternehmer vertrauen der Schlichtungsstelle.

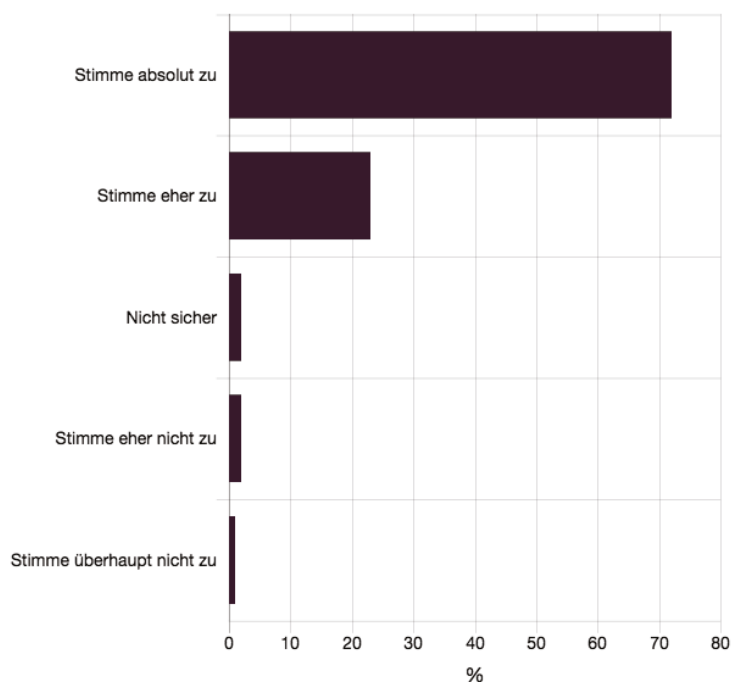
ee) Art der Kommunikation

Die meisten Verbraucher (93%) waren im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 mit der Art der Kommunikation der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zufrieden. Bei den Unternehmern liegt dieser Wert bei 78%.

ff) Verfahrenstransparenz

Die Verfahrenstransparenz wird sowohl von den Verbrauchern als auch den Unternehmen geschätzt. 95% der Verbraucher berichten, dass sie über den Verlauf des Verfahrens auf dem Laufenden gehalten wurden (Schaubild 22).

Schaubild 22 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Ich wurde über den Verlauf meines Falles auf dem Laufenden gehalten.



Von den Unternehmen berichteten 78%, dass sie über den Verlauf ihres Falles auf dem Laufenden gehalten wurden. 11% waren sich nicht sicher und weitere 11% stimmten dem nicht zu.

ff) Serviceorientierung

Sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmer attestieren der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle – wie sich aus den beiden folgenden Schaubildern 23 und 24 ergibt – durchweg hohe Werte bei der Serviceorientierung.

Schaubild 23 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ...

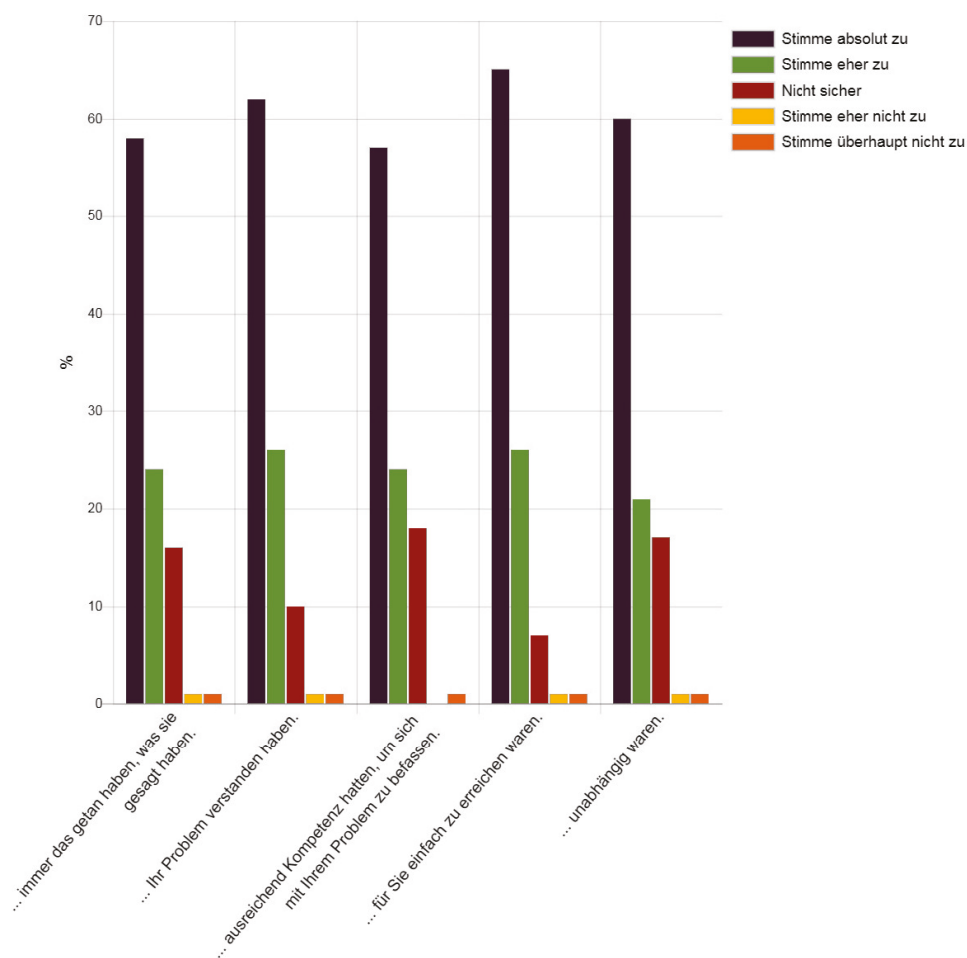
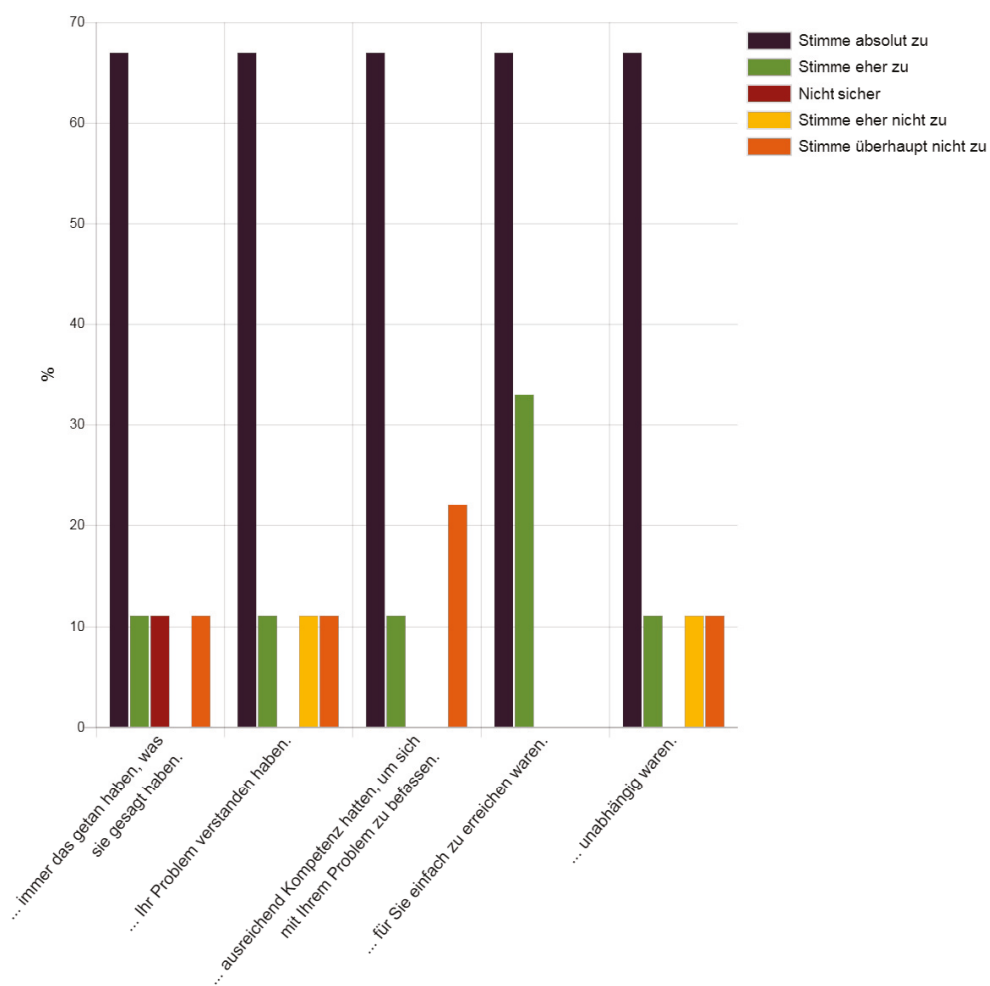


Schaubild 24 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ...

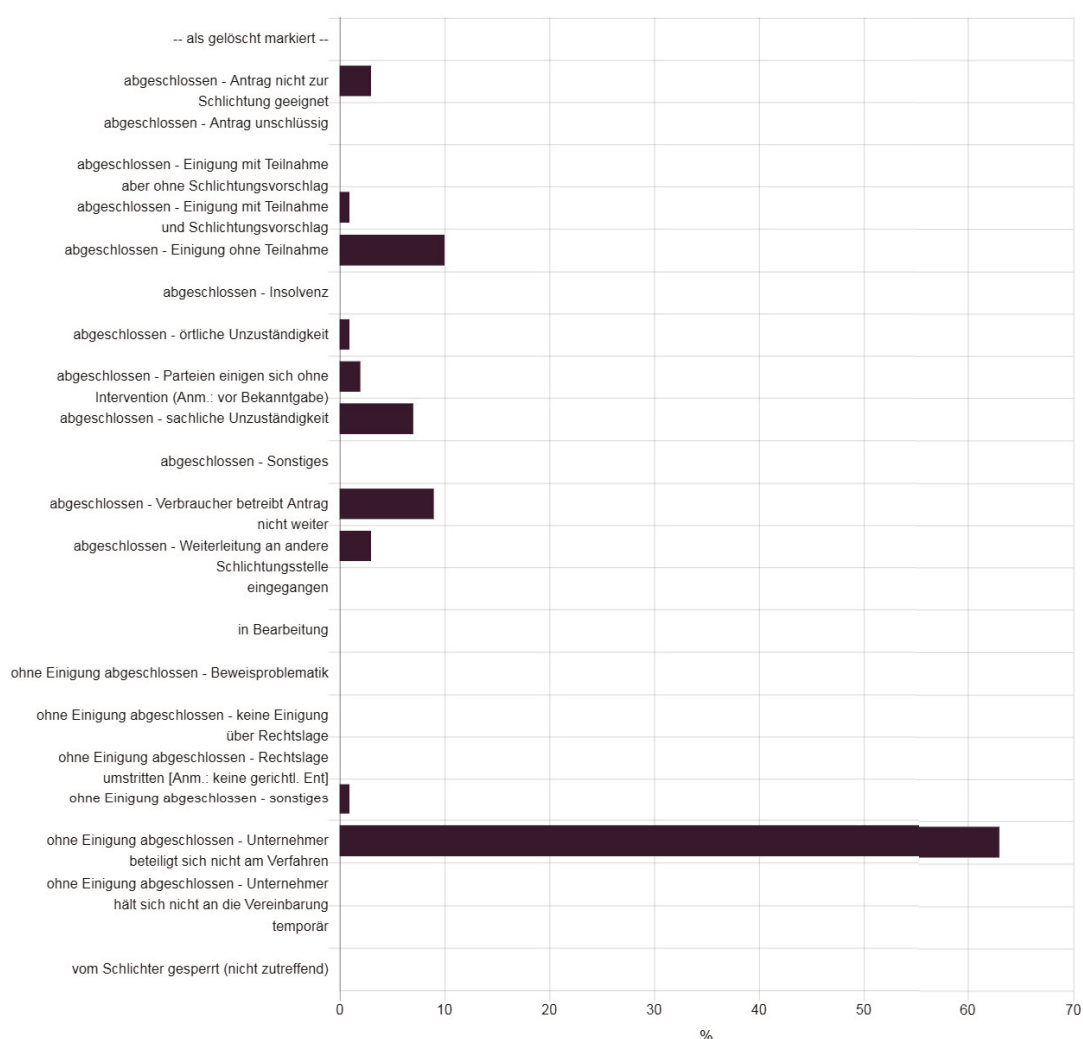


6. Verfahrensabschluss

a) Anzahl abgeschlossener Verfahren

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.07.2018 wurden 2.210 Fälle formal abgeschlossen (weitere 7 waren in Bearbeitung). Das folgende Schaubild 25 zeigt die Verteilung der formalen Verfahrenskategorieen innerhalb dieses Zeitraums.

Schaubild 25 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: 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 rund 63% (1.402) der Anträge zwischen dem 1.8.2017 und dem 31.7.2018 beteiligte sich der Unternehmer nicht an dem Verfahren. Bei rund 9% (208) betrieb der Verbraucher das Verfahren nicht weiter. Bei rund 7% (148) der Anträge war die Stelle sachlich unzuständig. Bei rund 3% (62) der Anträge leitete die Stelle den Antrag an eine andere Schlichtungsstelle weiter. In weiteren rund 3% (57) war der Antrag nicht zur Schlichtung geeignet und in rund 1% (33) der Anträge war die Stelle örtlich nicht

zuständig. Zählt man die weiteren, relativ kleineren Kategorien hinzu, dann ergibt sich eine Zahl von 1.929 Anträgen, in denen es weder zu einer vollständigen Verfahrensdurchführung noch zu einer Einigung außerhalb des Verfahrens kam. Im Verhältnis zu den 2.210 formal abgeschlossenen Fällen sind das rund 87%.

Fügt man zudem diejenigen Anträge hinzu, bei denen eine Einigung ohne Verfahren erreicht wurde (rund 10%, 212 Anträge) und bei denen eine Einigung ohne Intervention erreicht wurde (rund 2%, 50 Anträge), dann ergibt sich eine Gesamtzahl von 2.191 Anträgen, die nicht zu einem vollständig durchgeführten Verfahren führten. Das sind rund 99% aller abgeschlossenen Anträge im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018.

Die Zahl der vollständig durchgeführten Verfahren setzt sich in diesem Zeitraum hingegen aus 6 Verfahren mit Teilnahme und Einigung und 13 Verfahren mit Teilnahme, Schlichtungsvorschlag und Einigung zusammen. Das sind insgesamt 19 von 2.210 Anträgen und dies entspricht rund 1% aller abgeschlossenen Anträge.

Bei der Interpretation dieser Verhältnisse sind die folgenden Auswertungen der formalen und materiellen Verfahrenserfolge zu bedenken. Zahlreiche Konfliktlösungen kommen nur 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. 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. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 waren das 281 Fälle.

Setzt man diese 281 formal erfolgreichen Fälle in das Verhältnis zu den 2.210 formal abgeschlossenen Fällen, ergibt sich eine formale Erfolgsquote von rund 12,7%.

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, Unzuständigkeit, der Verbraucher betreibt den Antrag nicht weiter und Weiterleitung an eine andere Schlichtungsstelle. Zieht man diese von den 2.210 abgeschlossenen Fällen ab, ergibt sich eine angepasste Ausgangszahl von 1.702 abgeschlossenen und grundsätzlich schlichtungsgerechten Fällen. Auf dieser Grundlage ergibt sich eine formale Erfolgsquote von 16,5%. Diese Erfolgsquote liegt also 3,8% höher.

Bei der bisherigen Berechnung der formalen Erfolgsquote ist die große Zahl von 1.402 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 Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle von den anderen großen Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland, die entweder für Unternehmer verpflichtend oder kostenlos sind. In den relevanten Zeitraum fallen insbesondere 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 1.402 Fälle mangelnder Unternehmerbeteiligung zudem außer Betracht, ergibt sich eine qualifiziert angepasste Ausgangszahl von 300 Verfahren. Auf dieser Grundlage ergibt sich bei 281 formal erfolgreichen Verfahren eine Erfolgsquote von 93,7%.

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.

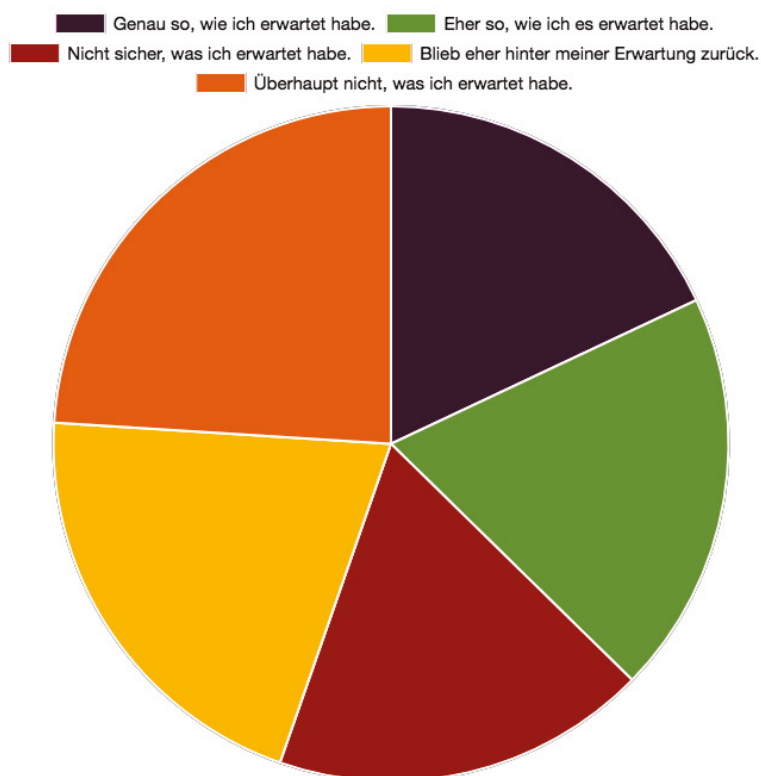
c) Materieller Verfahrenserfolg

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

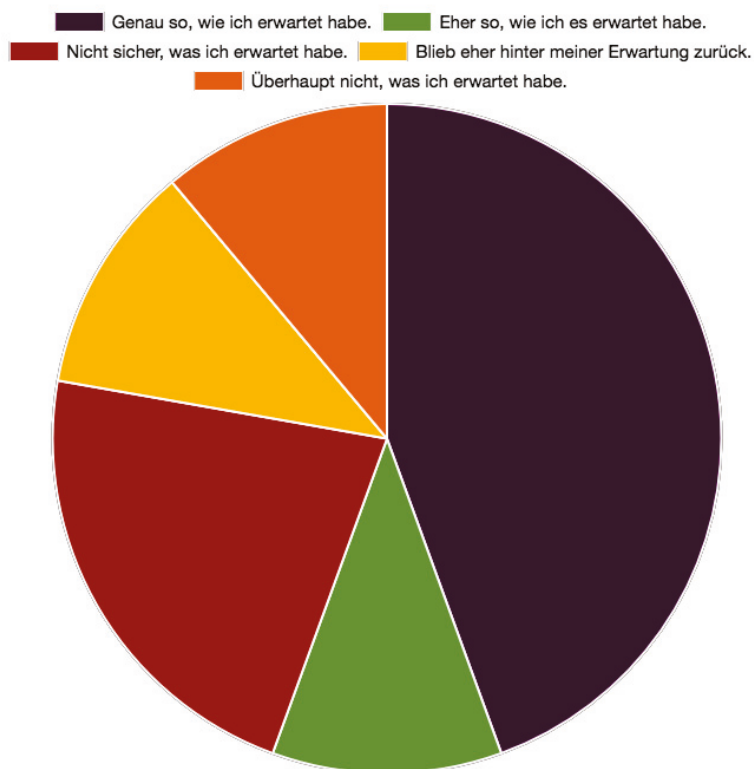
Die Verbraucher berichten eine gemischte Erwartungserfüllung: 37% hatten das Ergebnis erwartet, 45% hatten das Ergebnis nicht erwartet und 18% waren sich nicht sicher, was sie erwarten sollten (Schaubild 26).

Schaubild 26 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben?



Aus Sicht der Unternehmer stellt sich die Erwartungserfüllung etwas anders dar. 56% hatten das Ergebnis erwartet, 22 % hatten das Ergebnis nicht erwartet und 22% waren sich nicht sicher, was sie erwarten sollten (Schaubild 27).

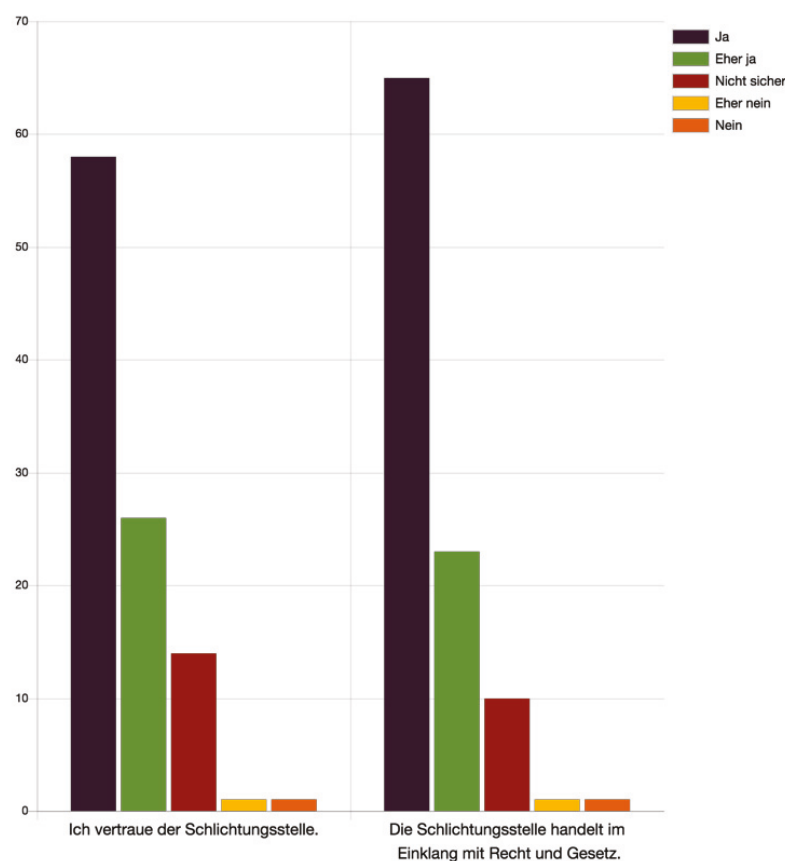
Schaubild 27 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben?



bb) Ergebnisgerechtigkeit

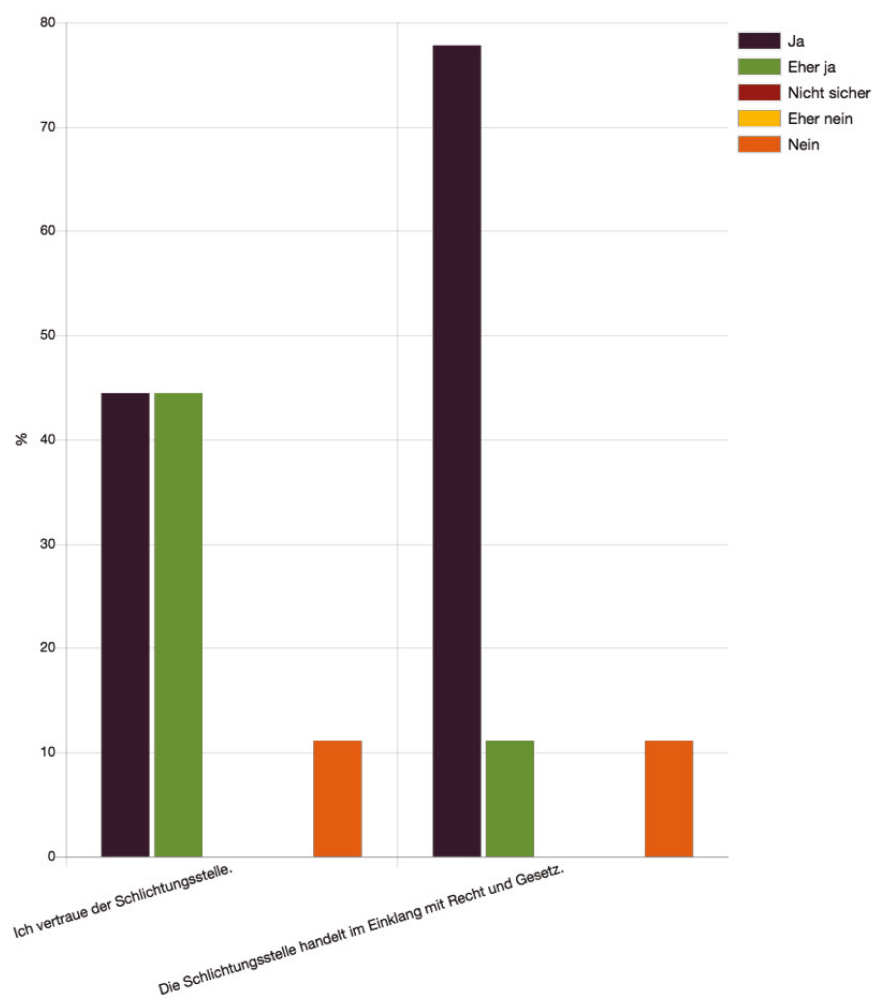
Schaubild 28 zeigt, dass die Verbraucher großes Vertrauen in die Schlichtungsstelle haben. Insgesamt 84% der Verbraucher vertrauen der Schlichtungsstelle (58%: „Ja“; 26%: „Eher ja“). 14% sind sich nicht sicher und 2% bringen der Schlichtungsstelle kein Vertrauen entgegen.

65% („Ja“) und 23% („Eher ja“) denken, dass die Schlichtungsstelle im Einklang mit Recht und Gesetz handelt. Insgesamt sind das 88% der Verbraucher. 10% sind sich nicht sicher und 2% denken, dass die Stelle nicht im Einklang mit Recht und Gesetz handelt.

Schaubild 28, Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?

89% der Unternehmer berichteten, dass sie der Schlichtungsstelle vertrauen (Schaubild 29). 11% bringen der Schlichtungsstell kein Vertrauen entgegen. Ähnlich sehen die Antworten auf die Frage aus, ob die Schlichtungsstelle im Einklang mit Recht und Gesetz handelt. 89% sagen „Ja“ und 11% sagen „Nein“.

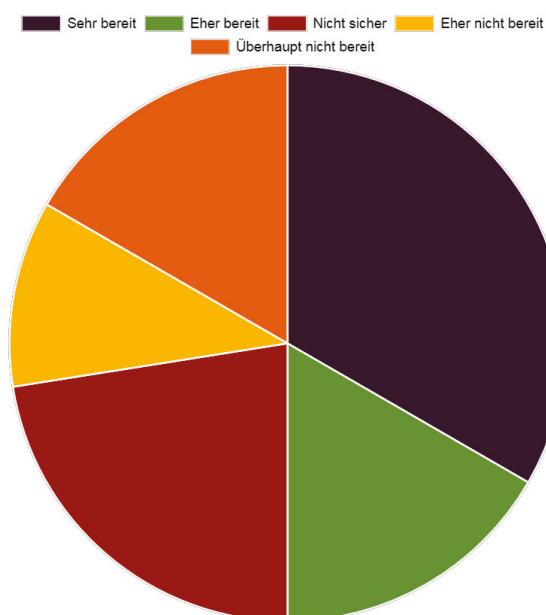
Schaubild 29 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?



cc) Ergebnisakzeptanz

Die Ergebnisakzeptanz auf Seiten der Verbraucher und Unternehmer wird ausführlich unten im Abschnitt „Nach dem Verfahren“ behandelt.¹⁴⁰ An dieser Stelle seien nur die relevanten Schaubilder und Daten aus Sicht der Verbraucher angeführt.

Schaubild 30 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?



<i>Sehr bereit</i>	<i>Eher bereit</i>	<i>Nicht sicher</i>	<i>Eher nicht bereit</i>	<i>Überhaupt nicht bereit</i>
33%	17%	22%	11%	17%

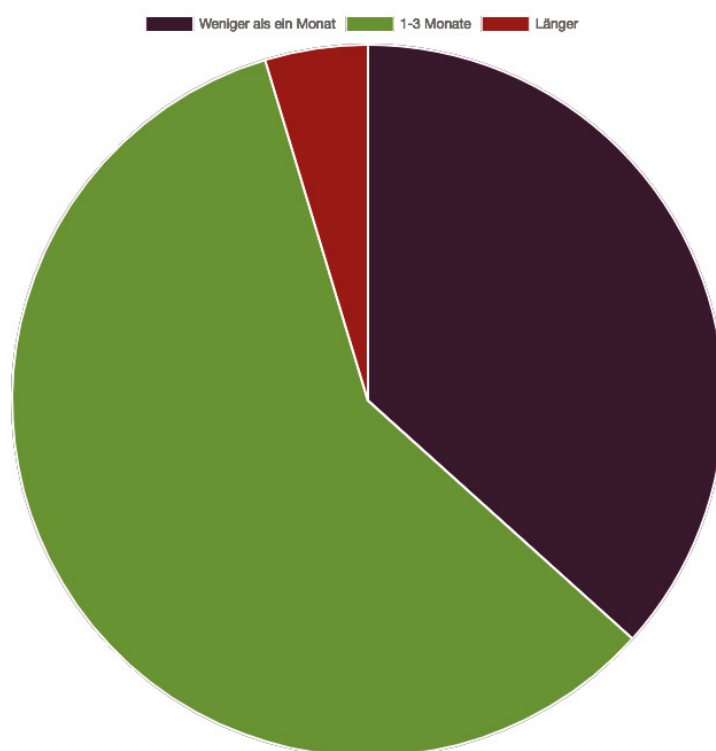
¹⁴⁰ Siehe S. 75 f.

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.

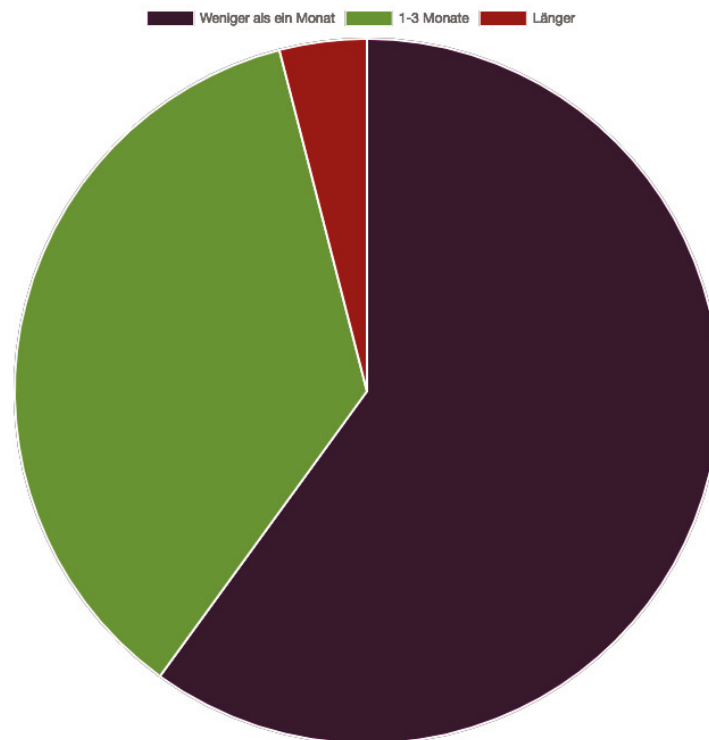
In der Mehrzahl erwarten die Verbraucher eine Verfahrensdauer von 1 bis 3 Monaten (59%) (Schaubild 31). 36% der Verbraucher erwarten eine Dauer von weniger als einem Monat. Nur 5% erwarten eine Verfahrensdauer von mehr als 3 Monaten.

Schaubild 31 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern?



Auf die Frage, wie lange das Verfahren gedauert hat, antworten 60% der Verbraucher „weniger als 1 Monat“, 36% „zwischen 1 bis 3 Monate“ und nur 4% geben mehr als 3 Monate an (Schaubild 32). Die Erwartungen der Verbraucher an die Verfahrensdauer wurden in der Tendenz also positiv übertroffen.

Schaubild 32 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wie lange hat es tatsächlich gedauert?

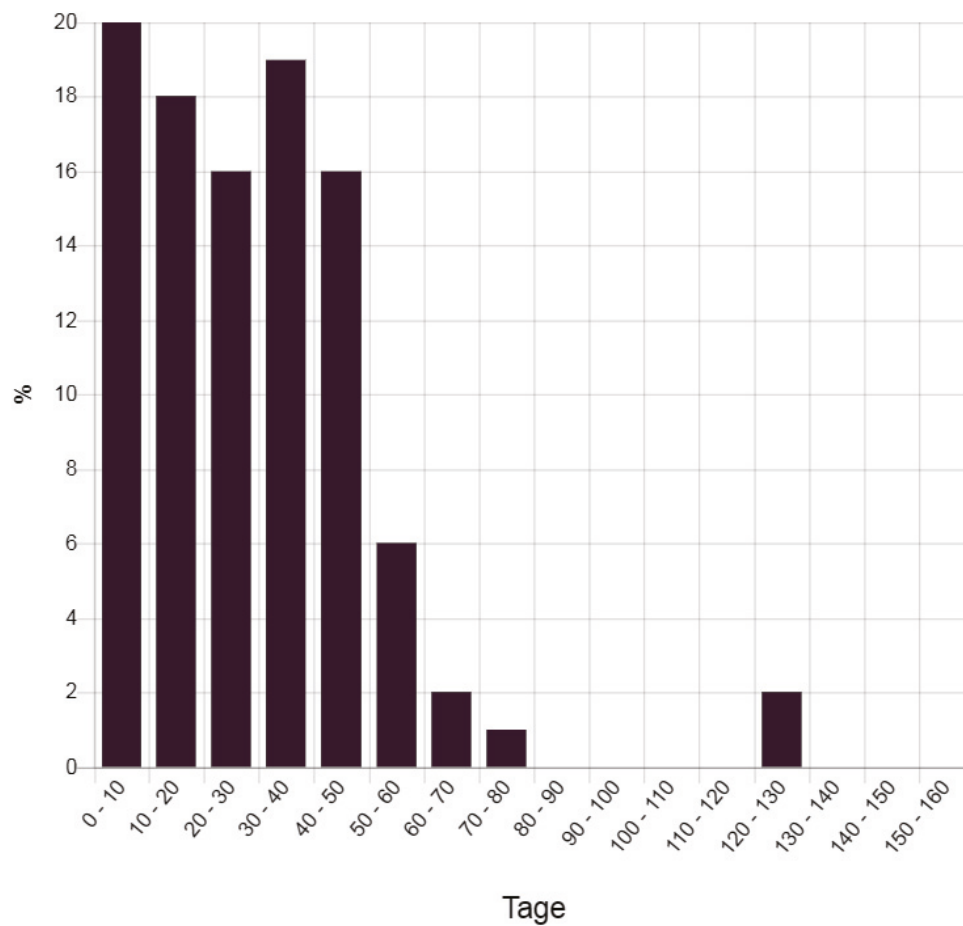


Der Umstand, dass die Verfahren vor der allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle kürzer dauern als erwartet, spiegelt sich in entsprechenden Zufriedenheitsquoten wider. Auf die Frage, ob die Verbraucher mit der Verfahrensdauer zufrieden sind antworteten 92% mit „Ja“ und 8% mit „Nein“.

Aus Sicht der Unternehmer stellen sich die Verhältnisse wie folgt dar. 44% erwarteten eine Dauer von weniger als 1 Monat und 56% dachten, es würde 1 bis 3 Monate dauern. Am Ende des Verfahrens berichten 56% der Unternehmer demgegenüber von einer Dauer von weniger als 1 Monat, 33% von einer Dauer zwischen 1 bis 3 Monate und 11% von einer längeren Dauer. Insgesamt waren 78% der Unternehmer mit der Verfahrensdauer zufrieden, während 22% ihre Unzufriedenheit äußerten.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle misst selbst auch die Verfahrensdauer. Das Verfahren beginnt nach den Maßstäben der Stelle entsprechend § 20 Abs. 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 gem. § 20 Abs. 2 VSBG sind deshalb vorprogrammiert.

Schaubild 33 – 1.8.2017 bis 31.7.2018: Dauer der Verfahren anhand der für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle relevanten Zeitpunkte



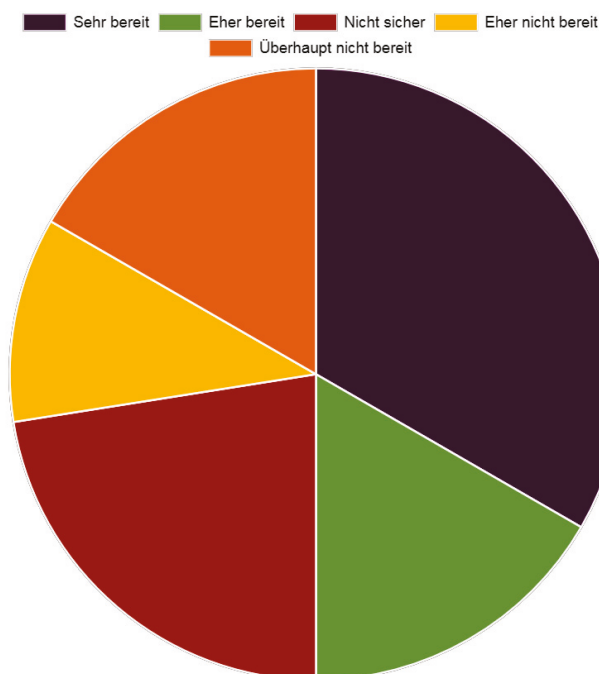
7. Nach dem Verfahren

a) Akzeptanz und Umsetzung der Einigungen und Schlichtungsvorschläge

Das Schlichtungsverfahren kann auf drei verschiedenen Wegen zu einem materiellen Ergebnis führen.¹⁴¹ 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. Ergeht 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.

Am Ende des Verfahrens auf die Akzeptanz des Ergebnisses befragt gibt die Hälfte (50%) der Verbraucher zu erkennen, dass sie das Ergebnis akzeptiert (siehe Schaubild 34). 33% sind „sehr bereit“ und 17% sind „eher bereit“, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise die Einigung zu akzeptieren. Unentschieden („nicht sicher“) sind 22%. Ablehnend stehen den Ergebnissen nur 28% gegenüber und zwar 11% tendenziell („eher nicht bereit“) und 17% klar („überhaupt nicht bereit“). Auf der Seite der Verbraucher überwiegt also die Ergebnisakzeptanz.

Schaubild 34 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?



¹⁴¹ Dazu ausführlich oben S. 20.

<i>Sehr bereit</i>	<i>Eher bereit</i>	<i>Nicht sicher</i>	<i>Eher nicht bereit</i>	<i>Überhaupt nicht bereit</i>
33%	17%	22%	11%	17%

Verbraucher, die das Ergebnis akzeptierten, kommentierten dies zum Beispiel mit folgenden Worten:

- „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.“

Verbraucher, die das Ergebnis ablehnten, erklärten dies beispielsweise mit folgenden Kommentaren:

- „Kein befriedigendes Ergebnis!“
- „Es gab keine Einigung.“

Hinsichtlich der Ergebnisakzeptanz der Unternehmer liegen noch nicht genügend aussagekräftige Rückmeldungen auf die Fragebögen vor. Die folgenden direkten und indirekten Aussagen aus den ergänzend geführten Interviews vermitteln aber einen ersten Eindruck:

- „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.“

b) Plan, eine andere Konfliktlösungsstelle anzurufen

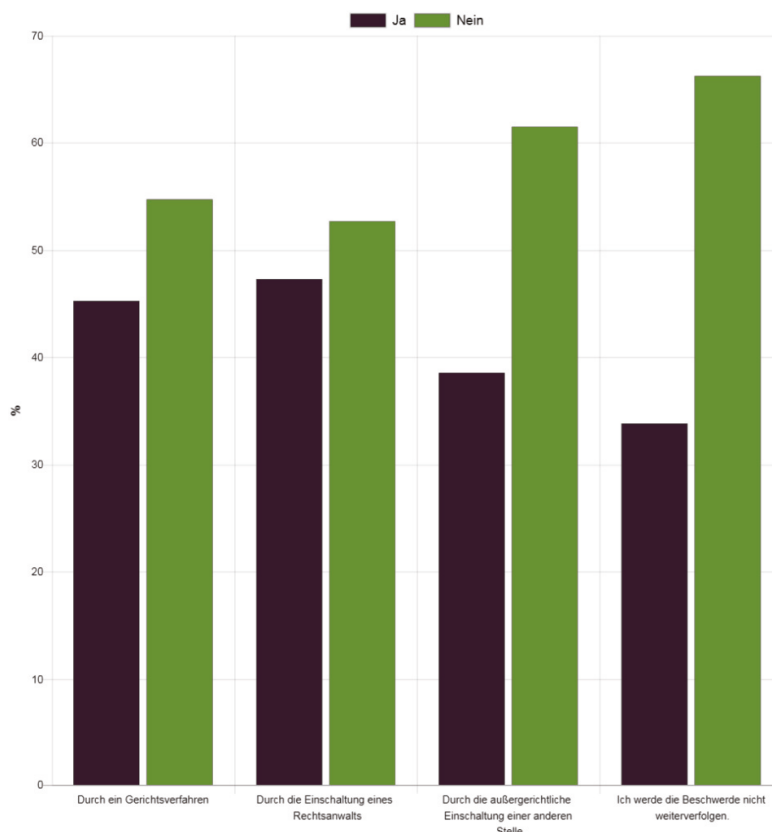
Blickt man auf die Konfliktlösung in einem umfassenden Sinn, stellt sich die Frage nach den weiteren Schritten für diejenigen, die ihren Konflikt durch das Verbraucherschlichtungsverfahren nicht gelöst sehen. Zu dieser Gruppe gehören zum einen diejenigen, deren Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gegen ihren Willen nicht aufgenommen oder frühzeitig beendet wurde. Die Aufnahme kann bereits zu einem frühen Zeitpunkt an der mangelnden Zuständigkeit der Stelle oder anderen Ablehnungsgründen scheitern.¹⁴² Zu einem

¹⁴² Dazu ausführlich oben S. 15 f.

späteren Zeitpunkt wird das Verfahren dann vorzeitig beendet, wenn der Verbraucher den Antrag zurücknimmt oder der Verfahrensfortführung widerspricht.¹⁴³ 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. 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 Ergebnisses oder wegen der Ablehnung des Ergebnisses, über weitere Schritte nachdenken, fällt zuerst auf, dass im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 zwei Drittel (66%) ihre Beschwerde weiterverfolgen werden (Schaubild 35 mit Tabelle). Ein Drittel (34%) zieht keine weiteren Schritte in Betracht. Betrachtet man die weiter angestrebten Schritte dieser Gruppe im Detail, ergibt sich kein klarer Favorit. Außergerichtliche weitere Schritte wie eine Mediation, eine andere Stelle der alternativen Konfliktlösung oder eine Verbraucherzentrale (39%), die Einschaltung eines Rechtsanwalts (47%) und ein Gerichtsverfahren (45%) liegen im Korridor zwischen knapp 40% und 50% in etwa gleichauf. Bemerkenswert ist dabei, dass die weiterhin nach einer Konfliktlösung Suchenden eine Vielzahl unterschiedlicher Mechanismen in Betracht ziehen.

Schaubild 35 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen? (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)



¹⁴³ Dazu eingehend oben S. 20; dort auch zum Folgenden.

	Durch ein Gerichtsver- fahren	Durch die Einschal- tung eines Rechtsan- walts	Durch die außerge- richtliche Einschaltung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Mediation, Ver- braucherzentrale, Rechtsdurchsetzungs- behörde)	Ich werde die Beschwerde nicht weiter- verfolgen.
Ja	45%	47%	39%	34%
Nein	55%	53%	61%	66%

Befragt man die Unternehmer, die das Ergebnis nicht akzeptieren, nach weiteren Schritten zur Durchsetzung ihrer Interessen in der jeweiligen Sache, ergeben sich die Antworten der folgenden Tabelle 2.

Tabelle 2 – Unternehmer, 1.8.2017 bis 31.7.2018: Falls Ihr Unternehmen das Ergebnis nicht akzeptiert, hat Ihr Unternehmen vor, weitere Schritte zur Durchsetzung seiner Interessen in dieser Sache zu unternehmen?

	Durch ein Gerichts- verfahren	Durch die Einschal- tung eines Rechtsan- walts	Durch die außerge- richtliche Einschaltung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Media- tion, Verbraucher- zentrale, Rechts- durchsetzungsbe- hörde)	Ich werde die Beschwerde nicht weiterver- folgen.
Ja	33%	44%	11%	44%
Nein	67%	56%	89%	56%

Etwas mehr als die Hälfte der Unternehmer (56%) will danach im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 weitere Schritte zur Durchsetzung ihrer Interessen unternehmen. Dabei überwiegt die Einschaltung eines Rechtsanwalts (44%) und der Gang zu Gericht (33%) über die Beschreibung eines Wegs der alternativen Konfliktlösung (11%).

c) Verhältnis des Verfahrens vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zu anderen Verfahren der Konfliktlösung

Bleibt der Einigungsversuch im Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle erfolglos, stellt diese eine Bescheinigung gem. § 15a EGZPO aus.¹⁴⁴ Die Bescheinigung erlaubt die Erhebung einer Klage ohne Anstrengung eines Schlichtungsverfahrens, wenn das jeweilige

¹⁴⁴ Dazu näher oben S. 21.

Landesrecht ein solches vorschreibt. Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 stellte die Stelle in 1.374 Verfahren eine solche Bescheinigung aus.

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 vorneherein ab. Wir leisten viel Aufklärungsarbeit, besprechen die Situationen 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.“

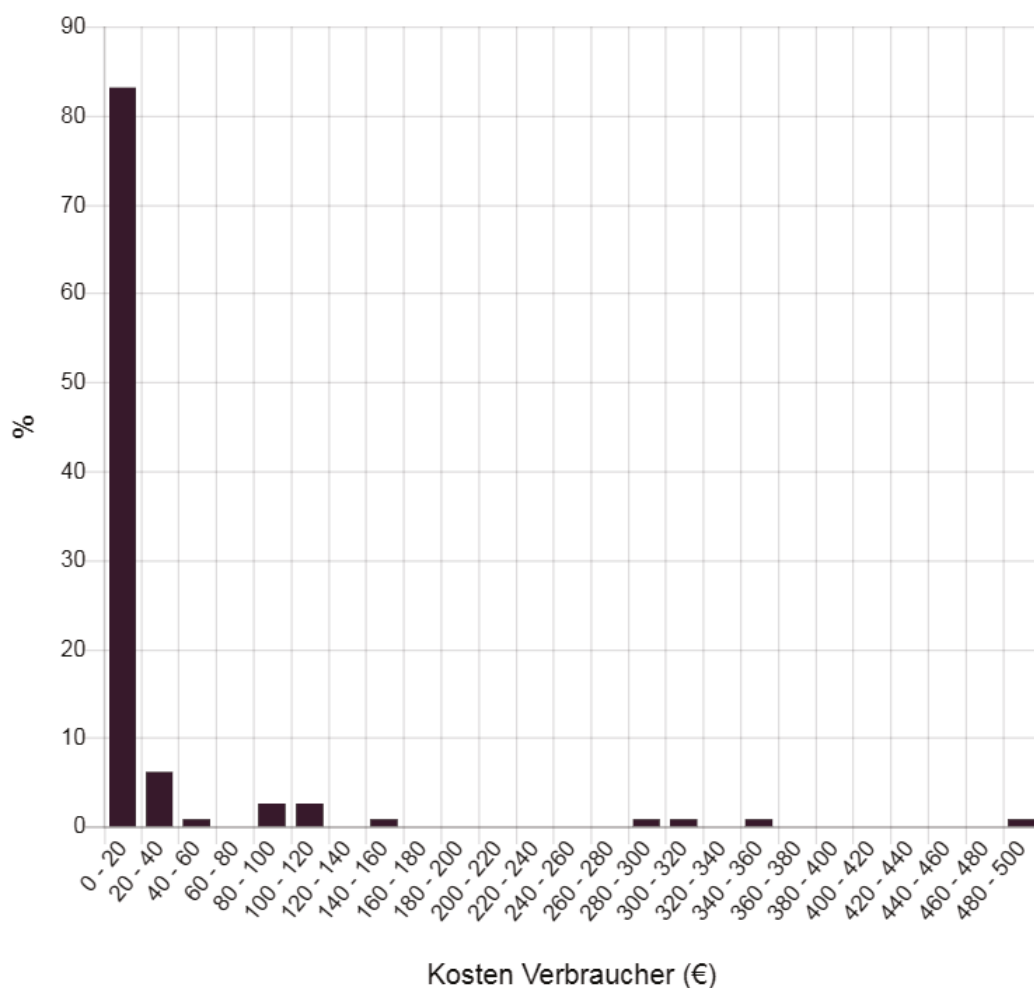
8. Aufwand

a) Kosten

Im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 hat das Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in 83% der Fälle den Verbrauchern Kosten zwischen 0 und 20 Euro verursacht (Schaubild 36). In weiteren 6% der Fälle lagen die Kosten für die Verbraucher zwischen 20 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.

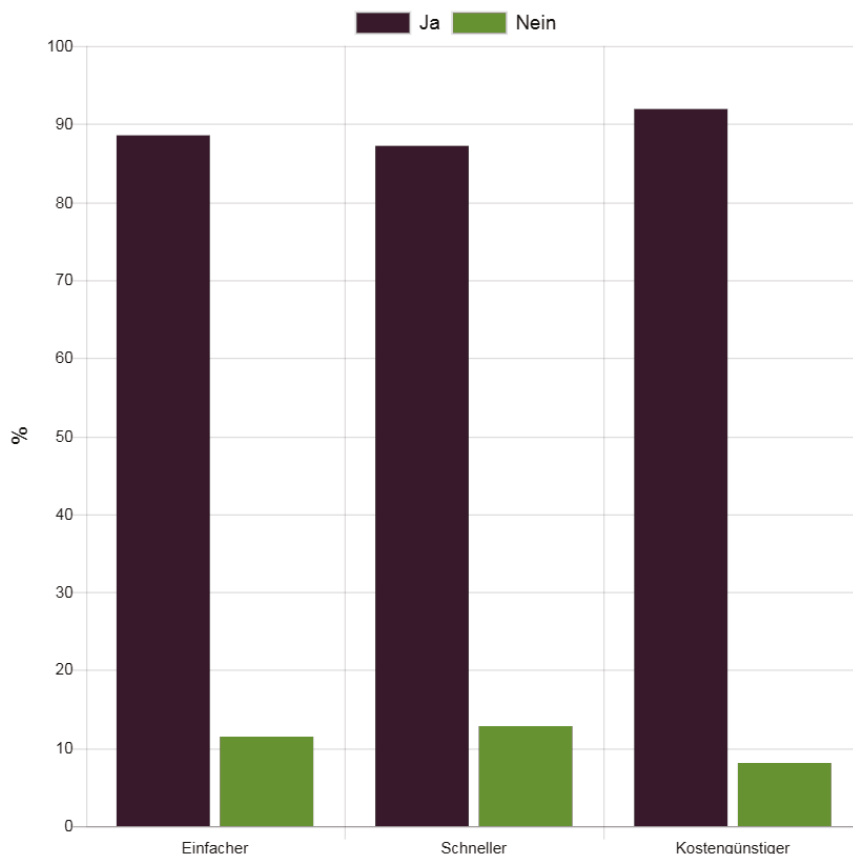
In einem einzigen Fall (1%) gab ein Verbraucher Kosten zwischen 480 und 500 Euro an. Es könnte sein, dass der Verbraucher die Frage missverstanden und nicht nur die Kosten, sondern auch den erlittenen Schaden berücksichtigt hat. In der Gesamtschau entstehen den Verbrauchern in der großen Mehrzahl also nur geringe Kosten.

Schaubild 36 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: 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 Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in demselben Zeitraum zu einem ähnlich hohen Anteil (92%) als kostengünstiger ein (Schaubild 37).

Schaubild 37 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren? (Es können mehrere Aspekte beantwortet werden.)



Vor diesem Hintergrund ist es nicht überraschend, dass in demselben Zeitraum 90% der Verbraucher die Kosten, die das Verfahren verursacht hat, als angemessen empfinden. Nur 10% der Verbraucher halten die gesamten durch das Verfahren verursachten Kosten nicht für angemessen. In den ergänzend geführten Interviews wurden zudem solche Verbraucher zu ihrer Einschätzung gefragt, deren Kosten über dem üblichen Maximum von 40 Euro lagen. 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 liegen noch zu wenige Daten vor, als dass statistisch ein repräsentatives Bild entstünde. Die bisher gemachten Angaben nennen Gesamtkosten in den Bereichen 0 bis 20 Euro, 40 bis 60 Euro, 60 bis 80 Euro, 180 bis 200 Euro und 200 bis 220 Euro. Diese Kosten erfassen wie bei den Verbrauchern sämtliche Kosten, die dem Unterneh-

mer entstehen. Dazu gehören insbesondere Personalkosten, Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten und Kosten für Briefe. Es geht also nicht allein um das an die Schlichtungsstelle gezahlte Verfahrensentgelt.

Auf die Frage, ob die Kosten, die das Verfahren verursacht hat, angemessen sind, antworteten 56% der Unternehmer im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 mit „Ja“ und 44% mit „Nein“. 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.“

Von Seiten derjenigen, die die Kosten nicht angemessen fanden, wurde hingegen folgender Kommentar abgegeben: „Weil sich der Warenwert auf ca. 50 Euro belief und das somit die Sache nicht wert war.“

Im Vergleich mit dem Gerichtsverfahren gingen in demselben Zeitraum allerdings 89% der Unternehmer 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 riesen 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

Die erhobenen Entgelte regelt die Stelle in einer Kostenordnung für die Inanspruchnahme der vom Zentrum für Schlichtung e.V. betriebenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.¹⁴⁵ Danach ist das Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenlos.¹⁴⁶ Ausnahmsweise behält 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 ist.¹⁴⁷ In der Praxis spielt dies nach Angaben der Schlichtungsstelle bisher kaum eine Rolle. Auf der Seite des Verbrauchers anfallende Kosten und Aufwand werden von der Verbraucherschlichtungsstelle jedoch nicht erstattet. Auch die Kosten einer Vertretung trägt der Verbraucher selbst.

¹⁴⁵ Stand 1.4.2016.

¹⁴⁶ § 11 S. 2 Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle.

¹⁴⁷ § 23 Abs. 1 S. 1 VSBG; § 2.5 Kostenordnung.

Von dem Unternehmer wird ein Entgelt erhoben. Es ist nach Streitwerten gestaffelt und beträgt:¹⁴⁸

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, führt die Schlichtungsstelle derzeit nicht mit Unternehmern. Wie der Verbraucher trägt auch der Unternehmer selbst die auf seiner Seite anfallenden Kosten, einschließlich der Kosten für eine Vertretung.

Die Kostenordnung enthält Anreize zur Anerkennung von Anträgen. Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, so ermäßigt 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.¹⁴⁹ In der Schlichtungspraxis wird diese Kostenermäßigung jedoch häufig nicht relevant. In den Fällen, in denen die Unternehmer nach der Kontaktaufnahme durch die Stelle den Anspruch der Verbraucher erfüllen, lehnen die Unternehmer regelmäßig die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ab. Diese Vorgehensweise hat zur Folge, dass der Konflikt zwar gelöst ist, mangels Erklärung des Unternehmers, an dem Verfahren teilzunehmen, entsteht jedoch kein Entgeltanspruch der Stelle. In den ergänzend geführten Interviews wurde von Unternehmerseite die Einschätzung geäußert, dass die gegenwärtige Entgeltstruktur in den höheren Streitwertklassen attraktiver sei als in den unteren.

Darüber hinaus kann die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle ein niedrigeres Entgelt verlangen oder von der Entgelterhebung ganz absehen, wenn die Erhebung des Entgelts unbillig erscheint.¹⁵⁰ Das ist insbesondere dann der Fall, wenn die Stelle die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens wegen offensichtlich fehlender Erfolgsaussicht oder wegen Mutwilligkeit ablehnt, nachdem der Unternehmer sich in der Sache geäußert hat.

¹⁴⁸ § 2.2 Kostenordnung.

¹⁴⁹ § 2.3 Kostenordnung.

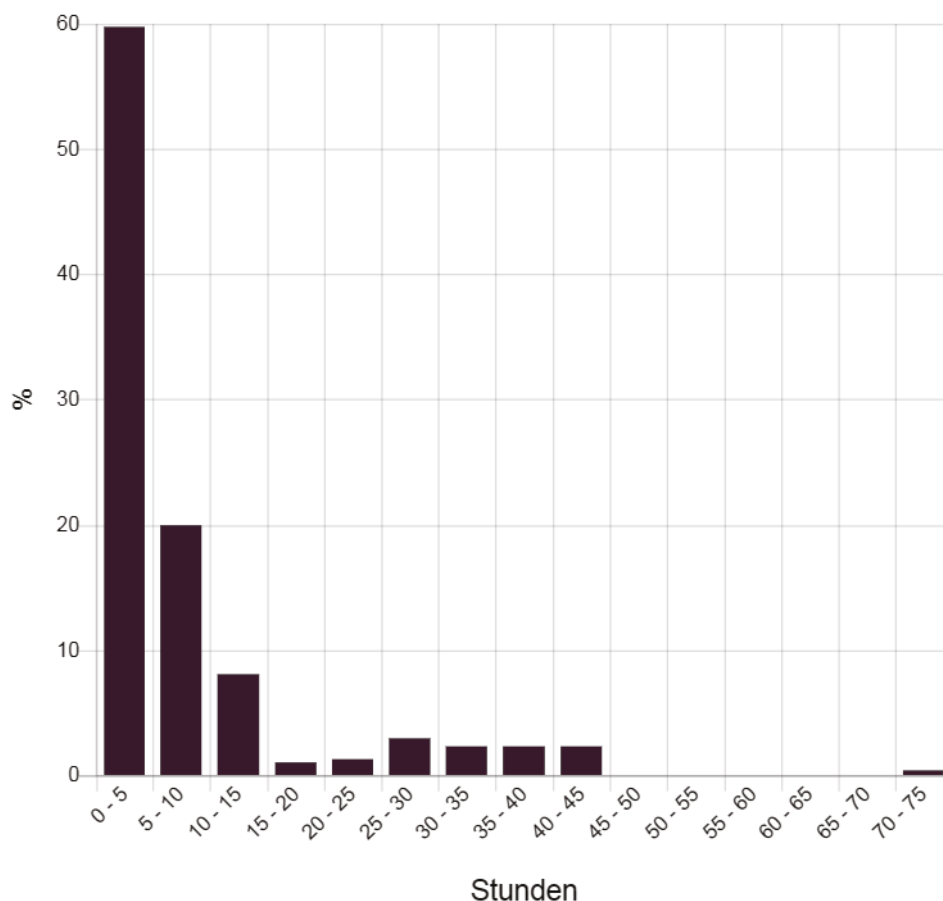
¹⁵⁰ § 2.4 Kostenordnung.

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 anfiel.

Befragt nach dem Zeitaufwand, der den Verbrauchern für ein Verfahren entstanden ist, gaben diese in der großen Mehrzahl (60%) einen Aufwand von 0 bis 5 Stunden an, während die nächstgrößte Gruppe einen Aufwand zwischen 5 bis 10 Stunden nannte (20%) (Schaubild 38).

Schaubild 38 – Verbraucher, 1.8.2017 bis 31.7.2018: 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 Unternehmer lag der Arbeitsaufwand eines einzelnen Verfahrens im Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018 zu 42% zwischen 0 und 2 Arbeitsstunden und zu ebenfalls 42% zwischen 2 und 4 Stunden. Als höchster Aufwand wurde von einem Unternehmer ein Zeiteinsatz zwischen 8 und 10 Stunden angegeben. Im Vergleich zu einem Gerichtsverfahren gingen 89% der Unter-

nehmer davon aus, dass ein Gerichtsverfahren einen höheren Arbeitsaufwand als ein Schlichtungsverfahren verursacht hätte. In den ergänzend geführten Interviews zeigten sich die Unternehmer mit dem Zeitaufwand grundsätzlich zufrieden.

Die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle 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. 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 unstreitigem 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.

d) Fälle pro Streitmittler

Seit der Aufnahme ihrer Tätigkeit am 1.4.2016 bis zum 31.7.2018 gingen bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 4.117 Anträge ein. Daraus ergibt sich, dass ein Streitmittler in diesem Zeitraum pro Monat für rund 73 Anträge zuständig war. Betrachtet man nur den Zeitraum 1.8.2017 bis 31.7.2018, in dem das Antragsaufkommen mit insgesamt 2.217 Anträgen durchschnittlich höher war, folgt daraus die Zuständigkeit eines Streitmittlers pro Monat für rund 92 Anträge.

VI. Interviews mit Verbrauchern, Unternehmern und Institutionen

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 noch 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 Website 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:¹⁵¹ „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 gewöhnt. 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.“

¹⁵¹ Ein Mitarbeiter am 1.6.2018.

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 potentiell 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:¹⁵² „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 Widerrufsbelehrung 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 ist. Da die Informationspflicht sehr umfassend ist (= sämtliche Verbraucherverträge gemäß § 4 Abs. 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.

¹⁵² Ein Mitarbeiter am 15.10.2018.

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:¹⁵³ „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:¹⁵⁴ „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.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,

¹⁵³ Ein Mitarbeiter am 16.1.2018.

¹⁵⁴ Ein Mitarbeiter am 5.10.2018; die Stellungnahme betrifft vor allem die Unternehmerseite und deshalb hier aufgeführt.

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 der Berliner Wasserbetriebe:¹⁵⁵ „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:¹⁵⁶ „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:¹⁵⁷ „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:¹⁵⁸ „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. H&M usw.“

¹⁵⁵ Ein Mitarbeiter am 18.5.2018.

¹⁵⁶ Ein Mitarbeiter am 14.12.2017.

¹⁵⁷ Ein Mitarbeiter im Jahr 2018.

¹⁵⁸ Ein Mitarbeiter am 23.11.2017.

Großes Unternehmen:¹⁵⁹ „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:¹⁶⁰ „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, wohin gegen 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.“

¹⁵⁹ Ein Mitarbeiter am 10.9.2018.

¹⁶⁰ Ein Mitarbeiter am 16.1.2018.

Anhang I: Zusätzliche Angaben zu den statistischen Methoden**1. Wilcoxon-Signed-Rank-Test (Wilcoxon, 1945)¹⁶¹**

Nichtparametrischer Test zur Ermittlung des statistischen Unterschieds zwischen zwei Datensätzen mit wiederholten Messungen. Ein p-Wert kleiner als 0,05 entspricht einer statistisch signifikanten Differenz zwischen den beiden Proben.

2. Chi-Quadrat-Test (Pearson, 1900)¹⁶²

Chi-Quadrat ist ein nichtparametrischer Test zur Bestimmung der Differenz zwischen Frequenzdaten. χ^2 ist ein Maß für den Unterschied zwischen der erwarteten und der beobachteten Datenverteilung. Üblicherweise werden p-Werte kleiner als 0,05 als statistisch signifikant angesehen.

3. Nichtparametrische Korrelation (Spearman, 1904)¹⁶³

Die nichtparametrische Korrelation wird als Alternative zur Pearson-Korrelation (Chi-Quadrat-Test) verwendet, wenn parametrische Annahmen nicht erfüllt sind. Die Stärke der Beziehung zwischen zwei Variablen wird durch einen Korrelationskoeffizienten r (lateinisch für rho) bestimmt, der Werte zwischen -1 und 1 annehmen kann. Je weiter der Koeffizient von 0 näher bei -1 oder 1 ist, desto stärker ist die Beziehung. Der p-Wert entspricht dabei der statistischen Signifikanz der Korrelation. Üblicherweise werden p-Werte kleiner als 0,05 als statistisch signifikant angesehen.

4. Fisher's Exact Test (Fisher, 1922)¹⁶⁴

Wenn die Annahmen des Chi-Quadrat-Tests nicht erfüllt werden, wird Fisher's Exact Test verwendet. Die kritische Annahme ist hier, dass die erwartete Häufigkeit in allen Kategorien nicht unter 5 liegt. Üblicherweise werden p-Werte kleiner als 0,05 als statistisch signifikant angesehen.

¹⁶¹ Wilcoxon, Individual Comparisons by Ranking Methods, 1 Biometrics Bulletin 80–83 (1945), doi:10.2307/3001968.

¹⁶² Pearson, On the Criterion that a Given System of Deviations from the Probable in the Case of a Correlated System of Variables is Such That It Can Be Reasonably Supposed to Have Arisen From Random Sampling, 50 The London, Edinburgh, and Dublin Philosophical Magazine and Journal of Science 157-175 (1900), doi: 10.1080/14786440009463897.

¹⁶³ Spearman, The Proof and Measurement of Association Between Two Things, 15 American Journal of Psychology 72–101 (1904), doi:10.2307/1412159.

¹⁶⁴ Fisher, On the Interpretation of χ^2 from Contingency Tables, and the Calculation of P, 85 Journal of the Royal Statistical Society 87-94 (1922), doi:10.2307/2340521.

Anhang II: Produktgruppen**Von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle 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
- 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
- 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

- 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
- 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

**Umfrage Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle: Verbraucher**
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 im Format tt/mm/jjjj notieren, zum Beispiel 27/03/2017.
Das Datum muss vor dem 31/12/2020 (einschließlich) liegen.

--	--	--	--	--	--	--	--

- A2. Frage 2: Haben Sie sich an die Schlichtungsstelle gewandt ...**

... wegen eines Konfliktes, den Sie haben?

☐

... wegen eines Konfliktes einer anderen Person (z.B. Kind, Eltern, Freunde, Kollegen)?

☐

Sonstiges

☐

Sonstiges



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)?

[illegible]

Und zusätzlich, falls relevant, weitere Aspekte, die Ihnen hier wichtig sind:

[illegible]

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.

7

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?

8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469
---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Teil B:

B1. Frage 7: Mit welchen Erwartungen haben Sie sich an die Schlichtungsstelle gewendet? (Bitte alle Aspekte beantworten.)

	Stimme absolut zu	Stimme eher zu	Nicht sicher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
Um mein Problem zu lösen.	☐	☐	☐	☐	☐
Um endlich jemanden zu finden, der mein Problem ernst nimmt.	☐	☐	☐	☐	☐
Um eine Entschuldigung zu bekommen.	☐	☐	☐	☐	☐
Um mein Geld/eine finanzielle Kompensation zu bekommen.	☐	☐	☐	☐	☐
Um die Prozesse des Unternehmens zu verändern.	☐	☐	☐	☐	☐
Um zu vermeiden, dass andere das gleiche Problem haben wie ich.	☐	☐	☐	☐	☐
Um mit Respekt behandelt zu werden.	☐	☐	☐	☐	☐
Um eine neutrale Bewertung meines Problems zu erhalten.	☐	☐	☐	☐	☐
Um mein Recht zu bekommen ohne Kosten zu haben.	☐	☐	☐	☐	☐

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 hatte mich wegen der vorliegenden Streitigkeit durch ein Schreiben, E-Mail o.ä. auf die Schlichtungsstelle hingewiesen.	☐
Internet Recherche (z.B. Google).	☐
Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen, Fachveröffentlichung).	☐
Empfehlung (Familie, Freundeskreis, 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 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. ☐

Teil C:

C1. Frage 10: Wofür haben Sie die Webseite der Schlichtungsstelle benutzt? (Bitte alle Aspekte beantworten.)

	Ja	Nein
Zur Antragstellung	☐	☐
Zur Information über das Verfahren	☐	☐
Zur Kommunikation	☐	☐

C2. 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 zur Konfliktlösung 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 hatte den Eindruck, meine Meinung im Verfahren einbringen zu können.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle mein Problem richtig erkannt hat.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe mich von der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich hatte 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.	☐	☐	☐	☐	☐

**C3. Frage 12: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**Sehr zufrieden ☐Eher zufrieden ☐Nicht sicher ☐Eher nicht zufrieden ☐Überhaupt nicht zufrieden ☐**C4. Frage 13: Hat das Verfahren (z. B. Verlauf des Verfahrens, Mitarbeiter der Schlichtungsstelle) Ihren 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	☐	☐
Durch die Einschaltung eines Rechtsanwalts	☐	☐
Durch die außergerichtliche Einschaltung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Mediation, Verbraucherzentrale, Rechtsdurchsetzungsbehörde)	☐	☐
Ich werde die Beschwerde nicht weiterverfolgen.	☐	☐

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	☐	☐
Schneller	☐	☐
Kostengünstiger	☐	☐

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.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich vertraue der Schlichtungsstelle.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.	☐	☐	☐	☐	☐



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.	☐	☐	☐	☐	☐
... Ihr Problem verstanden haben.	☐	☐	☐	☐	☐
... ausreichend Kompetenz hatten, um sich mit Ihrem Problem zu befassen.	☐	☐	☐	☐	☐
... für Sie einfach zu erreichen waren.	☐	☐	☐	☐	☐
... unabhängig waren.	☐	☐	☐	☐	☐

G3. Frage 27: 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)? (In vollen Zeitstunden)

----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

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: Zum Schluss 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 höchsten Abschluss den Sie haben.**Realschulabschluss ☐Hauptschulabschluss ☐Lehre ☐Keinen Abschluss ☐Abitur ☐Studienabschluss ☐Promotion ☐Sonstiges ☐

Sonstiges

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um diesen Fragebogen auszufüllen!

**Umfrage Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle: 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 im Format tt/mm/jjjj notieren, zum Beispiel 27/03/2017.

Das Datum muss vor dem 31/12/2020 (einschließlich) liegen.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



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 hatten Sie an die Schlichtungsstelle?

--

Teil B:

B1. Frage 6: 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 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	☐	☐
Zur Kommunikation	☐	☐

B3. Frage 8: Stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (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 der Konfliktlösung waren und welche Eigenschaften diese verschiedenen Verfahren haben.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Informationen, die ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Website der Schlichtungsstelle ist informativ und übersichtlich.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich wurde über den Verlauf des Falles auf dem Laufenden gehalten.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Bearbeitungsdauer war angemessen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich hatte den Eindruck, meine Meinung im Verfahren einbringen zu können.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich hatte den Eindruck, dass die Schlichtungsstelle das Problem richtig erkannt hat.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe mich von der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich hatte 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.	☐	☐	☐	☐	☐

**B4. Frage 9: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?**Sehr zufrieden ☐Eher zufrieden ☐Nicht sicher ☐Eher nicht zufrieden ☐Überhaupt nicht zufrieden ☐**B5. Frage 10: Hat das Verfahren (z. B. Verlauf des Verfahrens, Mitarbeiter der Schlichtungsstelle) Ihren 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. ☐**B6. Frage 11: Was könnte verbessert werden?****Teil C:****C1. Frage 12: Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert?**Persönlich ☐Telefon ☐E-mail ☐Login Bereich ☐Fax ☐Sonstiges ☐

Sonstiges



C2. Frage 13: Waren Sie mit der Art und Weise der Kommunikation zufrieden?

Sehr zufrieden ☐

Eher zufrieden

Nicht sicher	
--------------	--

Eher nicht zufrieden

Überhaupt nicht zufrieden ☐

C3. Frage 14, a): Wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern?

Weniger als ein Monat ☐

1-3 Monate	
------------	--

Länger

C4. Frage 14, b): Falls Sie sich an die genaue Anzahl der erwarteten Monate erinnern können, dann geben Sie diese bitte hier an:

[illegible]

C5. Frage 15, a): Wie lange hat es tatsächlich gedauert?

Weniger als ein Monat ☐

1-3 Monate

Länger

C6. Frage 15, b): Falls Sie sich an die genaue Anzahl der Monate erinnern können, dann geben Sie diese bitte hier an:

[illegible]

Teil D:

D1. Frage 16: Sind Sie mit der Verfahrensdauer zufrieden?

Ja ☐

Nein	
------	--



D2. Frage 17: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die die Beschwerde betreut haben, ...

	Stimme absolut zu	Stimme eher zu	Nicht sicher	Stimme eher nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
... immer das getan haben, was sie gesagt haben.	☐	☐	☐	☐	☐
... das Problem verstanden haben.	☐	☐	☐	☐	☐
... ausreichend Kompetenz hatten, um sich mit dem Problem zu befassen.	☐	☐	☐	☐	☐
... für Sie einfach zu erreichen waren.	☐	☐	☐	☐	☐
... wussten, wovon sie sprachen.	☐	☐	☐	☐	☐
... unabhängig waren.	☐	☐	☐	☐	☐

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. ☐

Blieb 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 Einschaltung eines Rechtsanwalts	☐	☐
Durch die außergerichtliche Einschaltung einer anderen Stelle (z.B. andere ADR Stelle, Mediation, Verbraucherzentrale, Rechtsdurchsetzungsbehörde)	☐	☐
Mein Unternehmen wird diese Sache nicht weiterverfolgen.	☐	☐



E2. Frage 22: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Bitte alle Aspekte beantworten.)

Ich habe eine moralische Verpflichtung, den Empfehlungen der
Schlichtungsstelle zu folgen.

Ja Eher ja Nicht
sicher Eher nein Nein

Ich vertraue der Schlichtungsstelle.

Die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.

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 Zeitstunden)

[illegible]

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 Verbraucherschlichtungsstelle 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? ☐ ☐... höheren Arbeitsaufwand für Ihr Unternehmen verursacht? ☐ ☐... höhere Kosten für Ihr Unternehmen verursacht? ☐ ☐... etwa zum selben Ergebnis wie das Schlichtungsverfahren geführt? ☐ ☐... zu einem für Ihr Unternehmen günstigeren Ergebnis geführt? ☐ ☐... zu einem für den Kunden günstigeren Ergebnis geführt? ☐ ☐

- 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. ☐ ☐... verweist mein Unternehmen auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl. ☐ ☐...verweist mein Unternehmen auf eine andere Schlichtungsstelle. ☐ ☐



F5. Frage 29: Was könnte Ihrer Meinung nach an 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

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um diesen Fragebogen auszufüllen!

Anhang V: Verzeichnis der Schaubilder

Schaubild 1: Gesamtzahl der an Verbraucher versandten Fragebögen und Antworten pro Monat.....	30
Schaubild 2: Erst- und Mehrfachnutzer (Verbraucher).....	31
Schaubild 3: Geschlecht (Verbraucher).....	32
Schaubild 4: höchster Abschluss (Verbraucher).....	33
Schaubild 5: Beruf (Verbraucher).....	34
Schaubild 6: Erwartungen an die Schlichtungsstelle (Verbraucher).....	38
Schaubild 7: Bundesland Antragsteller.....	39
Schaubild 8: Bundesland Antragsgegner.....	40
Schaubild 9: Staat Antragsteller (ohne Deutschland).....	40
Schaubild 10: Staat Antragsgegner (ohne Deutschland).....	41
Schaubild 11: Konfliktwert (Verbraucher).....	42
Schaubild 12: Wie sind Sie auf die Verbraucherschlichtungsstelle aufmerksam geworden? (Verbraucher).....	45
Schaubild 13: Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ... (Unternehmer).....	46
Schaubild 14: Eingangsweg.....	48
Schaubild 15: Antragseingang im Jahresverlauf.....	49
Schaubild 16: Wie haben Sie hauptsächlich mit der Schlichtungsstelle kommuniziert? (Verbraucher).....	52
Schaubild 17: Waren Sie mit der Art und Weise der Kommunikation zufrieden? (Unternehmer).....	53
Schaubild 18: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden? (Verbraucher)....	57
Schaubild 19: Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden? (Unternehmer)...	58
Schaubild 20: War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren? (Verbraucher).....	59
Schaubild 21: Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ... (Unternehmer).....	60
Schaubild 22: Ich wurde über den Verlauf meines Falles auf dem Laufenden gehalten (Verbraucher).....	62
Schaubild 23: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ... (Verbraucher).....	63
Schaubild 24: Würden Sie sagen, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Ihre Beschwerde betreut haben, ... (Unternehmer).....	64
Schaubild 25: formaler Verfahrensstatus.....	65

Schaubild 26: Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben? (Verbraucher).....	67
Schaubild 27: Entsprach das Ergebnis dem, was Sie von dem Verfahren erwartet haben? (Unternehmer).....	68
Schaubild 28: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Verbraucher).....	69
Schaubild 29: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu? (Unternehmer).....	70
Schaubild 30: Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)? (Verbraucher).....	71
Schaubild 31: Wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern? (Verbraucher)...	72
Schaubild 32: Wie lange hat es tatsächlich gedauert? (Verbraucher).....	73
Schaubild 33: Dauer der Verfahren anhand der für die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle relevanten Zeitpunkte.....	74
Schaubild 34: Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)? (Verbraucher).....	75
Schaubild 35: Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen? (Verbraucher).....	77
Schaubild 36: Welche Kosten hat Ihnen dieses Verfahren verursacht (alle Kosten: einschließlich Entgelte, Beratungskosten, Fahrtkosten, Briefkosten etc.) (Verbraucher).....	80
Schaubild 37: War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren? (Verbraucher).....	81
Schaubild 38: Welchen Zeitaufwand hat Ihnen dieses Verfahren verursacht? (Verbraucher).....	84

Anhang VI: Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1: Größe und Beispiele aus den Interviews (Unternehmer).....	34
Tabelle 2: Falls Ihr Unternehmen das Ergebnis nicht akzeptiert, hat Ihr Unternehmen vor, weitere Schritte zur Durchsetzung seiner Interessen in dieser Sache zu unternehmen?.....	78