

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomae, Renata Alt, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP  
– Drucksache 19/23601 –**

### **Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle in Zeiten von Corona**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Das Zentrum für Schlichtung e. V. als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 43 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) wurde mit Ende des Jahres 2019 nach § 29 VSBG durch den Bund als geeignete anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beliehen. Dies ist nach Auslaufen des Projekts nach § 43 VSBG notwendig geworden. Das Zentrum für Schlichtung e. V. führt somit seine Tätigkeit als Auffangschlichtungsstelle seit dem 1. Januar 2020 als Universalschlichtungsstelle des Bundes fort. Die Schlichtungsstelle hilft Verbrauchern sowie Unternehmen bei der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten.

In ihrer Antwort auf die Kleine Anfrage „Einsatzmöglichkeiten von Mediatoren in Zeiten der COVID-19-Pandemie“ auf Bundestagsdrucksache 19/22390 hat die Bundesregierung dargestellt, dass bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes seit Jahresbeginn ein deutlicher Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen ist. So wurde bei den Eingangszahlen nach Angaben der Bundesregierung bereits am 12. Juli 2020 der Gesamtjahreswert von 2 046 Anträgen der 2019 als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e. V. tätigen Einrichtung erreicht. Bereits im August 2020 waren seit Jahresbeginn annähernd so viele Schlichtungsanträge (2 427 Anträge) eingegangen wie im Beilehungsvertrag für das gesamte Jahr 2020 (2 500 Anträge) prognostiziert.

Vor dem Hintergrund dieser Angaben ist es fraglich, ob diese Entwicklung im Zusammenhang mit der derzeitigen COVID-19-Pandemie und der daraus resultierenden wirtschaftlichen Folgen steht. Darüber hinaus ist es fraglich, welche Konsequenzen die Bundesregierung aufgrund der gestiegenen Fallzahl zieht, und inwiefern sie einen Bedarf zum Handeln sieht.

1. Wie viele Anträge sind seit Beginn des Jahres 2020 bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl eingegangen, und aus welchem Bundesland erfolgte die Antragstellung (bitte nach Bundesland aufschlüsseln)?

Seit dem 1. Januar 2020 bis zum 23. Oktober 2020 sind insgesamt 3.060 Anträge bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes eingegangen.

Die Verteilung nach den Bundesländern stellt sich wie folgt dar:

Anzahl	Bundesland
462	Baden-Württemberg
399	Bayern
221	Berlin
108	Brandenburg
14	Bremen
89	Hamburg
203	Hessen
44	Mecklenburg-Vorpommern
228	Niedersachsen
525	Nordrhein-Westfalen
123	Rheinland-Pfalz
27	Saarland
142	Sachsen
63	Sachsen-Anhalt
106	Schleswig-Holstein
54	Thüringen
252	keine Angabe bzw. Ausland
<b>3060</b>	<b>Gesamt</b>

- a) In wie vielen Fällen handelt es sich um Streitigkeiten zwischen Verbrauchern, und in wie vielen Fällen handelt es sich um Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern?

Bei sämtlichen Streitigkeiten vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes handelt es sich um solche zwischen Verbraucherin und Verbrauchern auf der einen Seite und Unternehmen auf der anderen Seite. Denn die Zuständigkeit der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist nach § 4 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) auf Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) gesetzlich beschränkt, d. h. aus einem Vertrag zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Unternehmen.

- b) In wie vielen Fällen handelt es sich bei den eingegangenen Anträgen nach Kenntnis der Bundesregierung um Streitigkeiten im Reise- und Tourismusbereich?
- c) Welchem Bereich sind nach Kenntnis der Bundesregierung die sonstigen Anträge zuzuordnen (bitte nach Branche aufschlüsseln)?

Die Fragen 1b und 1c werden aufgrund des Sachzusammenhangs zusammen beantwortet.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes erfasst den Bereich Reise- und Tourismus statistisch nicht gesondert. Nach der zur Anwendung gelangenden sog. COICOP-Klassifizierung (Classification of Individual Consumption by Purpose) ist folgende Differenzierung festzustellen:

Anzahl	COICOP Oberkategorie	Prozentual
813	Waren für Verbraucher	26,56
1126	<b>Dienstleistungen im Freizeitbereich</b>	36,79
350	Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher	11,43
293	<b>Verkehrsdienstleistungen</b>	9,57
129	Finanzdienstleistungen	4,21
96	Andere	3,13
103	Postdienste und elektronische Kommunikation	3,36
46	Energie und Wasser	1,50
58	Unbekannt	1,89
32	Gesundheit	1,04
14	Bildung und Erziehung	0,45
<b>3060</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>

Der Reise- und Tourismusbereich fällt in die Klassifikation der Dienstleistungen im Freizeitbereich. In dieser Kategorie enthalten sind: Beherbergungsdienstleistungen, kulturelle Dienstleistungen, Pauschalreisen, Freizeit- und Sportdienstleistungen, Restaurants, Cafés, Glücksspiele und dergleichen. Hinzunehmen ließen sich noch aus der Kategorie der Verkehrsdienstleistungen: Autovermietung, Gepäcktransport, Personenbeförderung im Luft-, Eisenbahn-, Straßen-, See- und Binnenschiffsverkehr, sonstige gekaufte Transportdienstleistungen. In den Kategorien Dienstleistungen im Freizeitbereich und Verkehrsdienstleistungen gibt es aber auch Dienstleistungen, die nicht dem Reise- und Tourismusbereich zuzuordnen sind, z. B. Glücksspiele. Rechnet man diese heraus, so entfallen nach Angaben der Universalschlichtungsstelle des Bundes auf den Reise- und Tourismusbereich im Jahr 2020 bisher 1.245 Anträge, mit hin 40,7 Prozent aller Anträge.

- d) Wie viele der seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträge sind abgelehnt worden, und aus welchem Grund?

Es wurden 632 von bisher 2.823 abschließend bearbeiteten Anträgen abgelehnt. In 177 Fällen kam es zwischen Antragstellung und Bekanntgabe des Antrags zu einer Einigung. In 141 Fällen war die Universalschlichtungsstelle des Bundes örtlich unzuständig. In 108 Fällen war eine andere Verbraucherschlichtungsstelle sachlich vorrangig zuständig. Und weiteren 206 Fällen lagen sonstige Ablehnungsgründe zugrunde.

- e) In wie vielen Fällen handelt es sich bei den seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträgen nach Kenntnis der Bundesregierung um grenzüberschreitende Sachverhalte?

In 123 Fällen hatten die Antragstellerinnen und Antragsteller ihren Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthaltsort außerhalb Deutschlands. In 146 Fällen handelte es sich um Anträge gegen Unternehmen ohne Sitz oder eingetragene Zweigniederlassung in Deutschland.

2. Wie viele der seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträge sind ohne Ergebnis beendet worden, und aus welchem Grund?

1.779 von 2.823 abschließend bearbeitete Anträge (2.191 davon im Zuständigkeitsbereich) sind ergebnislos verlaufen. In 1.458 Fällen beteiligten sich die Unternehmen nicht am Verfahren. In 308 Fällen betrieb die antragstellende Verbraucherin oder der antragstellende Verbraucher ihren oder seinen Antrag nicht weiter. In 13 Fällen endete das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.

3. Plant die Bundesregierung Maßnahmen, um die Anzahl der erfolgreichen Abschlüsse zu erhöhen, und wenn ja, durch welche konkrete Maßnahme?

Die Bundesregierung informiert im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit über die Möglichkeiten der Verbraucherstreitbeilegung. So hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz anlässlich der Errichtung der Universalschlichtungsstelle des Bundes am 1. Januar 2020 einen Erklärfilm veröffentlicht. Ergänzend hierzu soll Anfang nächsten Jahres eine Informationsbroschüre zur Verbraucherschlichtung herausgeben, um die Öffentlichkeit, insbesondere die Verbraucherinnen und Verbraucher, über das Verfahren der Verbraucherschlichtung in Deutschland zu unterrichten.

4. Wie beurteilt die Bundesregierung die derzeitige Auslastung der Universalschlichtungsstelle betreffend die Anzahl der bei ihr eingegangenen Anträge?

Die derzeitige Auslastung der Universalschlichtungsstelle des Bundes übertrifft die im Beleihungsvertrag prognostizierte Zahl der Fälle von 2.500 p. a. und ist daher als hoch zu bewerten.

- a) Welche Auswirkungen hat nach Ansicht der Bundesregierung die Anzahl der seit dem 1. Januar 2020 eingegangenen Anträge auf die Dauer ihrer Bearbeitung?

Der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist es aufgrund ihres besonderen Engagements möglich, trotz der derzeit hohen Auslastung die gemäß § 20 Absatz 2 VSBG einzuhaltende Bearbeitungsdauer von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ausnahmslos einzuhalten.

- b) Ist die gestiegene Anzahl der Anträge nach Ansicht der Bundesregierung auf die derzeitige COVID-19-Pandemie zurückzuführen?
- c) Sieht die Bundesregierung einen Zusammenhang zwischen der gestiegenen Anzahl der Anträge und der COVID-19-Pandemie?

Die Fragen 4b und 4c werden aufgrund des Sachzusammenhangs zusammen beantwortet.

Der Bundesregierung liegen keine gesicherten Erkenntnisse zu den Ursachen des erhöhten Fallvolumens vor.

5. Sieht die Bundesregierung aufgrund der gestiegenen Anzahl der Anträge bei der Universalschlichtungsstelle die Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen?
  - a) Wenn ja, welche?
  - b) Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 5 bis 5b werden gemeinsam beantwortet.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sieht die Bundesregierung keine Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen. Der zwischen der Bundesrepublik Deutschland und der Universalschlichtungsstelle des Bundes geschlossene Beleihungsvertrag sieht die Möglichkeit einer Nachverhandlung für den Fall vor, dass das Fallvolumen die Grenze von 2.500 Fällen p. a. überschreitet und die Universalschlichtungsstelle des Bundes dieses Volumen mit den vorhandenen Ressourcen nicht mehr abdecken kann. Nach Auskunft der Universalschlichtungsstelle des Bundes ist eine Nachverhandlung bislang nicht erforderlich, da sich das

größere Antragsvolumen (noch) bewältigen lässt. Überdies ist die Tendenz zu beobachten, dass sich die wöchentlichen Antragszahlen seit einigen Wochen in etwa wieder auf dem prognostizierten Niveau einpendeln. Vor diesem Hintergrund gilt es zunächst, die weitere Entwicklung abzuwarten.

6. Ist die Bundesregierung der Ansicht, dass die gestiegene Anzahl von Anträgen seit dem 1. Januar 2020 bei der Universalschlichtungsstelle mit den derzeitigen personellen, sachlichen und monetären Mitteln ausreichend bearbeitet werden kann?

Ja.

7. Wann sollten alle seit dem 1. Januar 2020 bei der Universalschlichtungsstelle eingereichten Anträge bearbeitet worden sein?

Gemäß § 20 Absatz 2 VSBG muss die Universalschlichtungsstelle des Bundes Anträge innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bearbeitet haben.





