



Kurzporträt: Die Universalschlichtungsstelle des Bundes

Pünktlich zum Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) nahm das Zentrum für Schlichtung e.V. seine Tätigkeit am 1. April 2016 auf. Seit dem 1. Januar 2020 führt es seine Tätigkeit als *Universalschlichtungsstelle des Bundes* fort. Zum Zwecke der Einrichtung dieser Stelle fand ein offenes und EU-weites Ausschreibungsverfahren statt.

Mit der *Universalschlichtungsstelle des Bundes* gibt es bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern auf der einen und Unternehmern auf der anderen Seite immer dann Zugang zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung, wenn keine branchenspezifische Schlichtungsstelle zur Verfügung steht. Denn derzeit es noch gibt zahlreiche Branchen, die nicht über eine besondere Stelle verfügen. Die *Universalschlichtungsstelle des Bundes* bietet hier ein Auffangnetz.

Mit dem auf Freiwilligkeit beruhenden Verfahren leistet die *Universalschlichtungsstelle des Bundes* also einen Beitrag zur einfachen und schnellen Konfliktlösung bei Unstimmigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern.

Dabei kann sie auf fast vier Jahre Erfahrungen als *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle* zurückgreifen:

- gut 7.100 Schlichtungsanträge, dabei relativ gleichmäßige Verteilung sowohl zeitlich auf das Jahr gesehen als auch örtlich über das gesamte Bundesgebiet,
- zusätzlich 18.700 Anfragen zu Schlichtung von ratsuchenden Unternehmen und Verbrauchern,
- Weiterverweise an branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen Stellen in 334 Fällen,
- ein breites inhaltliches Spektrum - vom online- und offline Einzelhandel bis hin zu sehr speziellen Streitigkeiten aus dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz.

Die *Universalschlichtungsstelle des Bundes* kann an viele bewährte Praktiken anknüpfen. Sie wird zum Beispiel weiterhin

- eine hohe rechtliche Qualität bei leichter Verständlichkeit des Verfahrens und
- eine serviceorientierte Lotsenfunktion hin zu vorrangig zuständigen Branchen-Verbraucherschlichtungsstellen gewährleisten sowie
- steten Austausch mit diesen Stellen im In- und Ausland pflegen.

Die *Universalschlichtungsstelle des Bundes* bringt aber auch erhebliche Neuigkeiten:

- dauerhafte gesetzliche Verankerung auf Bundesebene nach Projektphase 2016-2019,
- noch deutlich gefasster Vorrang der branchenspezifischen Stellen und entsprechende Lotsenfunktion im Gesetzwortlaut (§§ 29ff. VSBG),
- attraktivere Kostenordnung für Unternehmen mit Ermäßigungstatbeständen (vgl. § 6 der Universalschlichtungsstellenverordnung).

Auf www.universalschlichtungsstelle.de finden Sie ausführliche Informationen dazu, was Schlichtung genau bedeutet sowie die Kontaktdaten der weiteren in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen. Ebenso ist dort ein Erklärfilm des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz verlinkt. Zum Ablauf unseres Verfahrens finden Sie auf einem separaten Blatt ein Schema, das wir Ihnen außerdem im Anschluss mit den Pressefotos online zur Verfügung stellen.