

**Verfahrensordnung der
Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle
des Zentrums für Schlichtung e.V.**

gültig ab 01.04.2016

§ 1 Zuständigkeit

1.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch.

1.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle ist sachlich nicht zuständig für

- a. Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse,
- b. Streitigkeiten aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen,
- c. Streitigkeiten aus Verträgen über Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
- d. arbeitsvertragliche Streitigkeiten,
- e. Streitigkeiten, für deren Beilegung Verbraucherschlichtungsstellen nach anderen Rechtsvorschriften als denen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden,
- f. Streitigkeiten zwischen Unternehmern, zwischen Verbrauchern oder zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, sofern der Unternehmer der Antragsteller ist.

1.3 Antragsberechtigt sind Verbraucher gemäß § 13 BGB mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Europäischen Union sowie den Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (Antragsteller), wenn Antragsgegner ein Unternehmen gemäß § 14 BGB mit Niederlassung in Deutschland ist.

§ 2 Ablehnungsgründe

2.1 Der Streitmittler lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn

- a. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
- b. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
- c. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil

1. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 2. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 3. zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
- d. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat,
- e. die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
- f. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
- g. der Streitwert einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR unterschreitet oder 50.000,00 EUR überschreitet, oder
- h. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil
1. die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
 2. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

2.2 Dem Antragssteller wird die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mitgeteilt; wenn der Antragsgegner bereits kontaktiert wurde, erfolgt die Mitteilung auch an diesen. Die Verbraucherschlichtungsstelle soll die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags übermitteln.

2.3 Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in § 2.1 genannten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Der Ablehnungsgrund nach § 2.1.b greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. Die Ablehnung durch die Verbraucherschlichtungsstelle erfolgt in Textform unter Angabe der Gründe an die Parteien.

2.4 Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt. Antragsteller und Antragsgegner werden hierüber in Textform informiert. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort. Das Ver-

fahren kann vor Ablauf dieser Frist fortgesetzt werden, wenn der Antragsgegner vorher in die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einwilligt.

§ 3 Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle, Streitmittler

3.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Streitmittlern besetzt, welche als Einzelstreitmittler entscheiden. Die Verbraucherschlichtungsstelle verfügt ferner über eine Geschäftsstelle. Diese unterstützt die Streitmittler bei ihrer Tätigkeit. Die Streitmittler regeln für das Kalenderjahr die Geschäftsverteilung einschließlich einer Vertretungsregelung.

3.2 Die Streitmittler sind neutral, unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Sie sind für eine unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich. Die Streitmittler verfügen über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten, die für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich sind; sie besitzen die Fähigkeit zum Richteramt oder sind zertifizierter Mediator.

3.3 Die Streitmittler werden für eine Dauer von drei Jahren durch den Vorstand des Vereins „Zentrum für Schlichtung“ bestellt. Vor einer Bestellung der Streitmittler ist der Beirat zu hören (mit Ausnahme der Bestellung der ersten beiden Streitmittler). Nach Ablauf seiner Amtszeit bleibt der Streitmittler bis zur Bestellung des Nachfolgers im Amt. Wiederbestellung ist zulässig.

3.4 Ein Streitmittler kann nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen, der Streitmittler nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt. Die Abberufung erfolgt durch den Vorstand mit Zustimmung des Verwaltungsrates nach Anhörung des Beirates.

3.5 Die Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Mitarbeiter der Verbraucherschlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist.

3.6 Der Streitmittler ist verpflichtet, Umstände, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Vorstand des Vereins „Zentrum für Schlichtung“, unverzüglich offenzulegen. Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen. Andernfalls wird sein Vertreter in diesem Verfahren tätig. Wird ein Streitmittler von einer der Parteien wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet sein Vertreter über diese Ablehnung.

§ 4 Verfahrensgrundsätze

4.1 Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

4.2 Vor Einschaltung der Verbraucherschlichtungsstelle hat der Antragsteller bereits den streitigen Anspruch gegenüber dem Antragsgegner geltend zu machen. Dies ist in geeigneter Weise im Antrag nachzuweisen.

4.3 Parteien des Streitbelegungsverfahrens sind Antragsteller und Antragsgegner. Jede Partei kann sich im Streitbelegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

4.4 Es gilt der Beibringungsgrundsatz durch die Parteien.

4.5 Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt keinen Beweis.

4.6 Die Kommunikation zwischen der Verbraucherschlichtungsstelle und den Parteien soll grundsätzlich in Textform erfolgen.

4.7. Den Parteien steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den Gerichten offen.

4.8 Ergänzend gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

§ 5 Antragstellung

5.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle wird auf Antrag des Verbrauchers tätig. Der Antrag auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens muss in Textform (§ 126b Bürgerliches Gesetzbuch) erfolgen.

5.2. Der Antragsteller hat neben Name und Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhalts-schilderung anzugeben und klar zum Ausdruck zu bringen, was sein Begehrt ist. Dokumente, die den Sachverhalt belegen, können in Textform beigebracht werden. Es sollen entweder das Online-Formular direkt auf der Website der Verbraucherschlichtungsstelle oder ein von der Verbraucherschlichtungsstelle bereitgestelltes Formular verwendet werden.

§ 6 Vorverfahren

6.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle übersendet an den Antragsgegner:

- a. den Antrag des Antragstellers gemäß § 5 und
- b. die Aufforderung, zu erklären, ob er an einem Streitbelegungsverfahren teilnehmen werde.

Dies gilt nicht, wenn der Antrag offensichtlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtungsstelle fällt oder unzulässig ist, weil er offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist. § 2.2 bleibt unberührt.

6.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle muss den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes unterrichten:

- a. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
- b. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen;
- c. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
- d. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können;
- e. dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen;
- f. dass nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 Buchstabe a) Bürgerliches Gesetzbuch die Verjährung schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt wird, wenn dieser demnächst bekannt gegeben wird (s. § 12);
- g. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 9;
- h. über die Kosten des Verfahrens und
- i. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

6.3 Von der wiederholten Unterrichtung über die Informationen nach § 6.2 gegenüber einem Unternehmer, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

6.4 Die Verbraucherschlichtungsstelle stellt dem Antragsgegner, sobald dieser seine Bereitschaft erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, das Entgelt nach §§ 2.2, 2.3 der Kostenordnung in Rechnung und fordert ihn auf, den Betrag binnen vier Wochen zu zahlen.

6.5 Leistet der Antragsgegner auf die Aufforderung nach § 6.4 keine Zahlung, so setzt die Verbraucherschlichtungsstelle ihm eine Nachfrist von zwei Wochen. Erfolgt auch innerhalb der Nachfrist keine Zahlung, so gilt dies als Erklärung des Antragsgegners, das Streitbeilegungsverfahren nicht fortsetzen zu wollen. Der Antragsgegner ist mit der Nachfristsetzung auf die Folge nach § 6.5 Satz 2 hinzuweisen.

§ 7 Hauptverfahren

7.1 Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

7.2 Den weiteren Gang des Verfahrens bestimmt die Verbraucherschlichtungsstelle nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Die Verbraucherschlichtungsstelle wirkt dabei so bald wie möglich auf eine gütliche Einigung der Parteien hin. Erzielen die Parteien eine solche, so übermittelt der Streitmittler den Parteien den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit.

§ 8 Schlichtungsvorschlag

8.1 Kommt eine gütliche Einigung der Parteien nicht zustande, unterbreitet der Streitmittler den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag). Der Schlichtungsvorschlag beruht auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.

8.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

8.3 Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

8.4 Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch die Parteien übermittelt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen.

8.5 Nimmt eine oder nehmen beide Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht an, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens aus. Diese gilt als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO.

§ 9 Beendigung des Verfahrens

Das Streitbeilegungsverfahren endet

1. wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht,
2. wenn der Streitmittler es beendet, nachdem der Antragsgegner erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes; entsprechendes gilt, wenn der Antragsgegner sich nach Aufforderung der Ver-

braucherschlichtungsstelle binnen angemessener Frist nicht dazu erklärt, ob er an dem Streitbelegungsverfahren teilnehmen werde,

3. wenn der Streitmittler die weitere Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens nach § 2.3 ablehnt, wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird,
4. mit Übermittlung des Inhalts der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit nach § 7.2,
5. mit Übermittlung des Ergebnisses des Streitbelegungsverfahrens nach § 8.4 oder
6. mit Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbelegungsverfahrens nach § 8.5.

§ 10 Verfahrensdauer

10.1 Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 7.1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

10.2 Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

10.3 Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

§ 11 Kosten

Es gilt die zum Zeitpunkt des Eingangs der Antragsstellung geltende Kostenordnung, welche gesondert erlassen wird. Für Verbraucher ist das Verfahren, von einer Missbrauchsgebühr abgesehen, kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet. Sofern sich eine Partei in dem Verfahren vertreten lässt, trägt sie die Kosten ihres Vertreters selbst.

§ 12 Verjährung

Die Verjährung wird nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 des Bürgerliches Gesetzbuches gehemmt durch die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags im Sinne von § 5, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird.