



Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

www.verbraucher-schlichter.de

Felix Braun, Vorstand

VERBRAUCHERSCHLICHTUNG ALS MITTEL ZUR INDIVIDUELLEN RECHTSDURCHSETZUNG

BIVA-Fachtagung, Berlin 15.05.2019



Verbraucherschlichtung in Deutschland

Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es?

Wozu dient die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle?

Bekannte Verbraucherschlichtungsstellen sind z.B.:

- söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr
- Versicherungsombudsmann

Diese Stellen haben eines gemeinsam: Sie sind nur für bestimmte Branchen oder Gebiete zuständig.

Anders: die Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V. = Auffangfunktion



Was ist Schlichtung?

Lösungsvorschlag eines von beiden Parteien beauftragten neutralen Dritten (Rechtsweg grds. weiterhin offen).

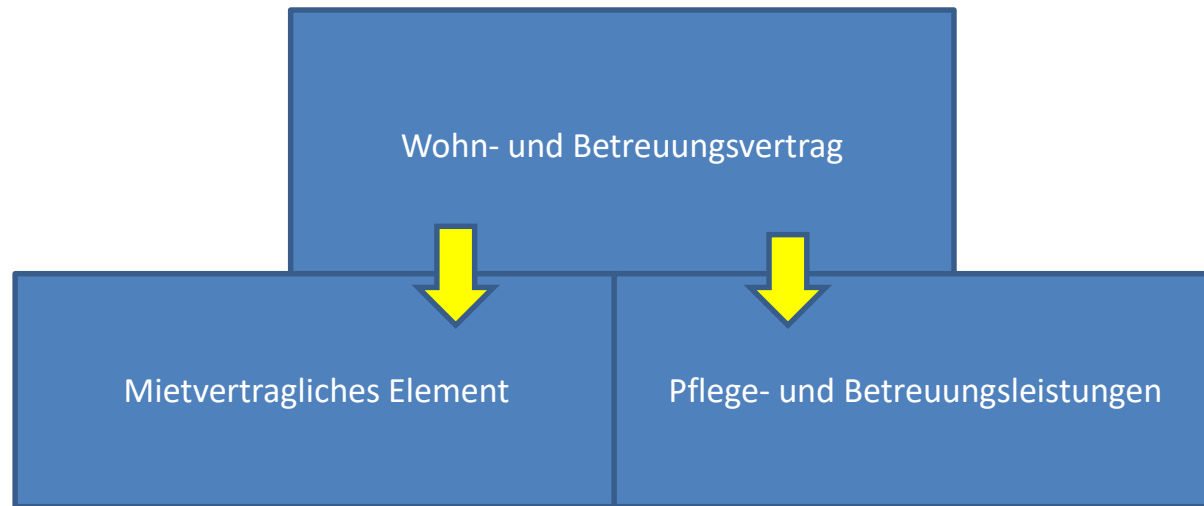
Nicht zu verwechseln mit:

- Schiedsverfahren,
- Mediation.

Die AVSS hat ein reines Schlichtungsverfahren; das VSBG würde aber auch Mediationen durch eine Verbraucherschlichtungsstelle zulassen.



Verbindung WBVG - VSBG



„ (...) Demgegenüber ist darauf hinzuweisen, dass Verträge, auf die das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz vom 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2319) Anwendung findet, aufgrund der besonderen Verbundenheit von Wohnraumüberlassung mit Pflege- und Betreuungsleistungen und unter Aspekten des Verbraucherschutzes in die Zuständigkeit von Verbraucherschlichtungsstellen nach diesem Gesetz fallen.“ (BT-Drks. 18/5089, S. 53)

Ansonsten auch übrige Zuständigkeit der AVSS für Heimbewohner gegeben, z.B. Online-/Katalog-Bestellungen.



Gesundheitsdienstleistungen

Dienstleistungen, die „von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten“.

(vgl. Art. 2 Abs. 2 lit. h ADR-RL 2013/11/EU)



Vorteile der Verbraucherschlichtung

- Vermeidung Gerichtsverfahren, welches als belastend empfunden werden kann
- Verhältnismäßig niedrighschwelliger Zugang (Telefon, Post, Internet, keine zwingenden Antragsformalia)
- Langfristige Lösung durch Herbeiführung eines echten Verständnisses zwischen den Parteien
- Vertretung Verbraucher im Verfahren unproblematisch möglich (allerdings im Rahmen RDG)



Ungeeignete und unzulässige Fälle

- Keine persönlichen Konflikte
- Keine Konflikte, die nur im Vor-Ort-Gespräch geklärt werden können
- Keine reinen Gesundheitsdienstleistungen
- Kein Arbeitsrecht
- Kein Öffentliches Recht (insb. nicht: Überprüfung des Pflegegrades)
- Keine Streitigkeiten mit Pflege-/Krankenversicherung



Geeignete Fälle

- Zwar nicht WBVG, aber auch von AVSS abgedeckt:
Ambulante Dienstleistungen
- Stationäre Dienstleistungen
- Probleme aus dem mietvertraglichen Element
(Bauarbeiten, Ausstattung, Heizung fällt aus, Dusche muss repariert werden)
- Klärung von Rechtsfragen (sofern nicht öff.-rechtl.)
- Sachliche Konflikte, sofern AVSS Expertise für Problem hat
- Ggf. persönliche Konflikte, sofern ihnen auf Sachebene begegnet werden kann



„Kollektiver Rechtschutz“

Situation:

Von einem Problem sind oft mehrere Bewohner/Angehörige betroffen – entweder weil bspw. ein Mangel alle Bewohner trifft oder weil etwa eine Vertragsklausel rechtswidrig ist.

- Keine Kollektiv-Verfahren bei der AVSS
- Daher: Verzahnung mit Bestehendem, wie etwa BIVA, BAGSO, Verbraucherzentralen



Rechtsschutzmöglichkeiten

- Beratung insb. Verbraucherzentralen und Interessenverbände
- Anwaltliche Beratung und/oder Vertretung
- Gerichtsverfahren
- Mediation
- Verbraucherschlichtung

Je nachdem kann die eine oder andere Möglichkeit vielversprechender sein; einzelfallabhängig.



Verbraucherschlichtung hat zahlreiche Vorteile.

Schlüssel für erfolgreiche Schlichtung sind aber insb.:

- Bessere Bekanntheit auf beiden Seiten,
- Beteiligung trotz Freiwilligkeit.

Angesichts verschiedener Rechtsschutzmöglichkeiten, die jeweils spezifische Vor- und Nachteile haben, sollte die Komplementarität der Angebote bekannt sein.



Weitere Informationen

Zentrum für Schlichtung e.V.



Ihre Allgemeine
Verbraucher-
Schlichtungsstelle

–
unabhängig und neutral

Handreichung für Verträge gemäß
Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
(WBG)
für Unternehmer

Stand 16.03.2017



Publikation Nr. 47

Lobby der Älteren



Die
BAGSO
Bundesarbeitsgemeinschaft der
Senioren-Organisationen e.V.



Bundesinteressenvertretung für alte
und pflegebetroffene Menschen e.V.

Konflikte im Heim?
Verbraucherschlichtung als Chance



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Fragen?

