



Schlichtung in Europa

Praxistipps für
Verbraucher

Probleme mit Unter-
nehmen einfach lösen
(Reisen, Einkauf etc.)

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Inhalt

Problem mit einem Unternehmen in Europa | **02**

Das Problem lässt sich nicht lösen | **03**

... dann helfen Schlichtungsstellen! | **05**

- Vorteile und Voraussetzungen der Schlichtung | **07**
- Die richtige Schlichtungsstelle finden | **09**

Was muss ich über Schlichtung wissen? | **11**

- Mögliche Sprachbarriere | **11**
- Kostenlos und kostengünstig | **13**
- Teilnahmepflicht / -bereitschaft des Unternehmens | **15**
- Verfahren und Streitlösung | **17**
- Das Unternehmen kooperiert nicht, was tun? | **19**

Checklisten | **21**



Problem mit einem Unternehmen in Europa

Dagmar hat einen erholsamen Campingurlaub in den Niederlanden verbracht. Am Tag der Abfahrt erhält sie allerdings eine Rechnung, die wesentlich höher ist, als sie erwartet hat. Der Campingplatzbetreiber lässt nicht mit sich reden, sodass sie den Betrag widerwillig bezahlt.

Die Europäische Union macht es möglich: Seit 2016 unterstützen Schlichtungsstellen in ganz Europa Verbraucher dabei, Streitigkeiten mit Unternehmen zu lösen. Egal ob sie beim Reisen, Einkauf oder Online-Dating (etc.) auftreten. Mehr Informationen, wie das funktioniert, finden Sie in dieser Broschüre.



Das Problem lässt sich nicht lösen ...

In Deutschland angekommen, fühlt Dagmar sich immer noch schlecht behandelt. Deshalb schreibt sie den Betreiber an und bittet ihn um Rückzahlung des – aus ihrer Sicht – zu viel gezahlten Betrages.



PRAXISTIPPS

1. Schlichtungsstellen können Ihre Beschwerde nur dann bearbeiten, wenn Sie zuvor selbst erfolglos versucht haben die Streitigkeit mit dem Unternehmen zu lösen.
 2. Die Kontaktdaten des Unternehmens finden Sie entweder auf der Rechnung oder im Impressum auf dessen Webseite.
 3. Nehmen Sie möglichst per E-Mail (oder Brief) Kontakt mit dem Unternehmen auf, um im Fall einer Rechtsstreitigkeit Nachweise über die Korrespondenz zu haben. Wenn Sie über ein Chatprogramm kommunizieren, denken Sie daran, Screenshots zu machen.
-



Dann helfen Schlichtungsstellen!

Leider reagiert der Händler nicht auf Dagmars Beschwerde. Sie beschließt deshalb, sich von einer Schlichtungsstelle helfen zu lassen.

Was ist Schlichtung?

Schlichtungsstellen sind neutral und unterstützen Verbraucher* und Unternehmen dabei, Streitigkeiten einvernehmlich (ohne Gericht) zu lösen.

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z. B. Verbraucherinnen / Verbraucher) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.



PRAXISTIPPS

1. Verbraucher können sich (fast) immer an eine Schlichtungsstelle wenden, wenn sie eine Streitigkeit mit einem Unternehmen in der EU, Island, Lichtenstein oder Norwegen haben. Insgesamt gibt es in Europa mehr als 400 solcher Stellen.
2. Verbraucher haben mehrere Möglichkeiten ihre Rechte durchzusetzen, wenn das Unternehmen in einem anderen europäischen Land sitzt. Schlichtung ist eine davon. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland berät Verbraucher umfassend zu allen Maßnahmen und hilft dabei, die effektivste auszuwählen.



Vorteile und Voraussetzungen der Schlichtung

Vorteile

- Staatlich anerkannte Stellen
- Objektives, schnelles (maximal 90 Tage) und für Verbraucher meist kostenloses Verfahren
- Keine persönliche Anwesenheit notwendig
- Flexible Lösungen
- Verjährung wird gehemmt / Gang vor Gericht weiterhin möglich



Voraussetzungen

- Verbraucher und Unternehmen kommen aus der EU, Island, Liechtenstein oder Norwegen
- Sie haben sich bereits ohne Erfolg an das Unternehmen gewandt
- Es wurde noch kein Gericht eingeschaltet
- Vereinzelt weitere Zulässigkeitsvoraussetzungen (z. B. Warenwert ab 50 EUR)

Die richtige Schlichtungsstelle finden

Dagmar findet heraus, dass für ihre Streitigkeit die größte niederländische Schlichtungsstelle: De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl) zuständig ist.



PRAXISTIPPS

1. Die richtige Schlichtungsstelle befindet sich fast immer im Land des Unternehmens.
2. In jedem Land gibt es Schlichtungsstellen für spezielle Bereiche (z. B. für Flugreisen, Pauschalreisen oder Warenkauf). Allgemeine Schlichtungsstellen decken die übrigen Bereiche ab. Wenn vorhanden, sollten sich Verbraucher an die spezialisierte Schlichtungsstelle wenden.



In maximal drei Schritten zur zuständigen Schlichtungsstelle:

1. **Impressum und AGB des Unternehmens:** Schauen Sie erst im Impressum und den AGB nach, ob das Unternehmen dort die zuständige Schlichtungsstelle angibt.
2. **Webinformationen:** Auf den Webseiten des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschlands (www.evz.de) und der EU-Kommission (www.ec.europa.eu/consumers/odr/) finden Sie Übersichten mit allen europäischen Schlichtungsstellen.
3. **Persönliche Beratung:** Kontaktieren Sie das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland kostenlos bei allen weiteren Fragen unter odr@evz.de; Tel.: +49 7851 991 48 60



Was muss ich über Schlichtung wissen?

Mögliche Sprachbarriere

Dagmarkann die Beschwerde bei der ausländischen Schlichtungsstelle nur auf Niederländisch oder Englisch einreichen. Sie wendet sich deshalb an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland, das ihr beim Einreichen der Beschwerde hilft.



PRAXISTIPPS

1. Ist die Schlichtungsstelle im Ausland und gibt es dadurch eine Sprachbarriere, können sich Verbraucher kostenlos an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wenden. Es hilft Ihnen dabei, die Beschwerde in der Fremdsprache einzureichen und mit der Schlichtungsstelle zu kommunizieren.
 2. Einige Schlichtungsstellen außerhalb Deutschlands akzeptieren Beschwerden auch auf Deutsch. Das gilt vor allem für Stellen in Belgien, Liechtenstein, Luxemburg und Österreich. Daneben besteht bei vielen die Möglichkeit, die Beschwerde auf Englisch einzureichen.
-



Kostenlos oder kostengünstig

Dagmar ist überrascht, dass sie Verfahrenskosten in Höhe von 52,50 EUR zahlen soll. Sie erklärt sich aber dazu bereit, da sie diese Kosten erstattet bekommt, wenn die Schlichtungsstelle ihr Recht gibt.



PRAXISTIPP

Nach europäischem Recht müssen Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenlos oder zumindest kostengünstig sein. In den meisten Ländern sind sie kostenlos, z. B. in Deutschland, Frankreich und Österreich. Kosten fallen unter anderem bei einigen Schlichtungsstellen in Dänemark, Italien, Kroatien und den Niederlanden an.



Teilnahmepflicht / -bereitschaft des Unternehmens

Da der Campingplatzbetreiber Mitglied der Schlichtungsstelle ist, muss er am Schlichtungsverfahren teilnehmen, d. h. er muss den Großteil der Verfahrenskosten zahlen und ist an die Schlichtungsentscheidung gebunden.



PRAXISTIPP

1. In der Regel ist die Teilnahme an Schlichtungsverfahren für Unternehmen freiwillig. In vielen Ländern gibt es aber spezielle Ausnahmen (z. B. in Deutschland und Italien für den Energiesektor). In manchen Ländern müssen sogar alle Unternehmen teilnehmen (z. B. in Portugal bis zu einem Streitwert von 5.000 EUR).
 2. Verbraucher sollten vorab im Impressum (Webseite) und den AGB nachsehen, ob das Unternehmen etwas zur Teilnahmebereitschaft oder -pflicht sagt.
-



Verfahren und Streitlösung

Zusammen mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland hat Dagmar das Beschwerdeformular der Schlichtungsstelle ausgefüllt. Im Laufe des Verfahrens stellt sich heraus, dass der Campingplatzbetreiber sich verrechnet hat. Die Schlichtungsstelle entscheidet deshalb, dass er den zu viel gezahlten Betrag zurückzahlen muss. Die Entscheidung ist für Dagmar und den Campingplatzbetreiber verbindlich.



PRAXISTIPP

1. Die meisten Schlichtungsstellen machen einen Lösungsvorschlag. Nur wenn beide Parteien ihn annehmen, wird er verbindlich. Es gibt Ausnahmen: Wenn das Unternehmen Mitglied einer Schlichtungsstelle ist, kann es gut sein, dass es den Vorschlag befolgen muss.
 2. Müssen Sie auch als Verbraucher den Schlichtungsvorschlag zwingend akzeptieren, werden Sie vor Einleitung des Verfahrens ausdrücklich darauf hingewiesen.
-



Das Unternehmen kooperiert nicht, was tun?

Dagmar freut sich. Sie konnte ihre Streitigkeit mit Hilfe einer Schlichtungsstelle lösen und erhält die 52,50 EUR Verfahrensgebühren zurück.



PRAXISTIPP

Verweigert ein Unternehmen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren oder lehnt einen Schlichtungsvorschlag ab, können sich Verbraucher an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (www.evz.de) wenden. Es berät sie dann zu anderen Rechtsschutzmöglichkeiten, z. B. zu vereinfachten europäischen Gerichtsverfahren wie dem Verfahren für geringfügige Forderungen.

Das Verfahren für geringfügige Forderungen in Kürze:

- Verbraucher und Unternehmen sitzen in unterschiedlichen europäischen Ländern
- Ansprüche bis zu 5.000 Euro sind einklagbar
- Verfahrenseinleitung per Formular
- Kein Anwalt notwendig
- Schriftliches Verfahren > meist keine Präsenz vor Gericht erforderlich

Checklisten

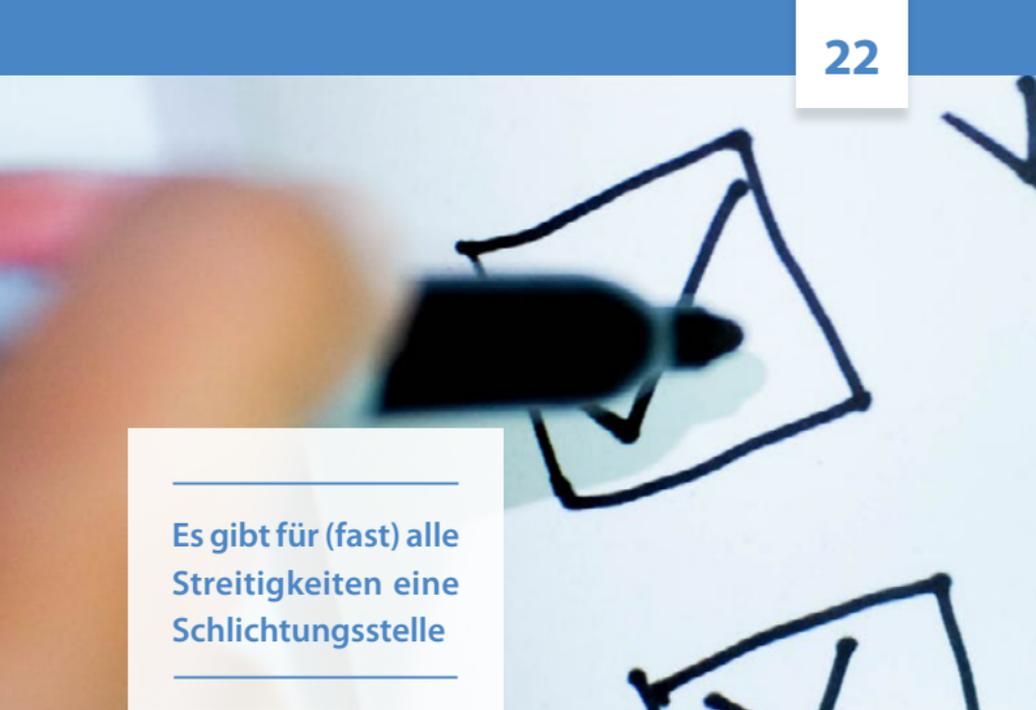
Kann ich eine Schlichtungsstelle kontaktieren?

Voraussetzungen:

- Unternehmen sitzt in der EU, Island, Liechtenstein oder Norwegen
- Lösungsversuch direkt mit dem Unternehmen ist fehlgeschlagen
- Weitere Zulässigkeitsvoraussetzungen je nach Schlichtungsstelle (z. B. Warenwert)

Welche Schlichtungsstelle ist zuständig?

- Die zuständige Schlichtungsstelle befindet sich im Land des Unternehmens
- Es gibt spezialisierte und allgemeine Schlichtungsstellen
- So finden Sie die richtige Schlichtungsstelle (siehe Seite 09)



Es gibt für (fast) alle
Streitigkeiten eine
Schlichtungsstelle

Was sollte geklärt werden, bevor ich ein Schlichtungsverfahren einleite?

- In welcher Sprache kann ich die Beschwerde einreichen?
- Fallen Kosten an?
- Nimmt das Unternehmen teil?
- Bin ich an den Lösungsvorschlag gebunden?
- Welche anderen Rechtsschutzmöglichkeiten gibt es?

Diese Broschüre ist aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020). Der Inhalt gibt die Ansicht des EVZ Deutschland wieder und hierfür übernimmt es auch die Verantwortung. Es kann nicht angenommen werden, dass diese Broschüre den Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHATEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union entspricht. Weder die Europäische Kommission noch die CHATEA übernehmen Verantwortung für eine mögliche Verwendung dieser Broschüre.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen
Verbraucherschutz e. V.
OS/AS-Kontaktstelle

 Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl

 +49 (0) 78 51.991 48 60

E-Mail: odr@evz.de

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17.00 Uhr.

www.evz.de

★ Kehl

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofsplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: + 49 (0) 78 51 / 99 14 80 • Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 148 11
E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Stand: Februar 2020

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mérieau