



Bundesamt
für Justiz

Liste der Verbraucher- schlichtungsstellen

gemäß § 33 Absatz 1 des
Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

Stand: 30. Mai 2016



Verbraucherschlichtungsstellen

Impressum

Herausgeber:

Bundesamt für Justiz
Referat III 6 (Verbraucherstreitbeilegung)
53094 Bonn

Stand:

30. Mai 2016

Gestaltung:

Sachgebiet I 22 (Veranstaltungsmanagement; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)

Telefon: +49 228 410-40
Telefax: +49 228 410-5050
E-Mail: pressestelle@bfj.bund.de
Internet: www.bundesjustizamt.de

Bildnachweis:

Titel: © Marco2811 / Fotolia (Bearbeiter: Thorsten Eckardt / Bundesamt für Justiz)

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	4
Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.	11
Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	16
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.	20

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Kontakt:

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

Telefon: +49 7851 79579 40

Telefax: +49 7851 79579 41

Internet: www.verbraucher-schlichter.de

E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de

Diese Schlichtungsstelle ist eine „Allgemeine Verbraucher-schlichtungsstelle“ nach § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG.

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

2 Monate.
2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Waren für Verbraucher

- Nahrungsmittel – Obst und Gemüse

- Nahrungsmittel – Fleisch
- Nahrungsmittel – Brot und Getreideerzeugnisse
- Nahrungsmittel – Gesundheitsförderliche Nahrungsmittel
- Nahrungsmittel – Andere
- Alkoholfreie Getränke
- Alkoholische Getränke
- Tabak
- Bekleidung (auch maßgeschneidert) und Schuhe
- Artikel zur Instandhaltung und Aufwertung von Wohnungen und Häusern
- Hausrat
- Haushaltsgroßgeräte (auch Staubsauger und Mikrowellengeräte)
- Haushaltskleingeräte (auch Kaffeemaschinen und Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln)
- Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit)
- IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie)
- Freizeitprodukte (Sportausrüstung, Musikinstrumente usw.)
- Neue Pkw
- Gebrauchte Pkw
- Sonstige private Verkehrsmittel
- Ersatzteile und Zubehör für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Kraft- und Schmierstoffe für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)
- Heimtiere und Heimtierartikel
- Elektrische Geräte für die Körperpflege
- Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege
- Schmuck, Silberwaren, Uhren und Zubehör
- Artikel für Kinder und Säuglinge
- Reinigungs- und Pflegeprodukte, Reinigungsartikel und kurzlebige Haushaltwaren
- Andere

Bildung und Erziehung

- Schulen
- Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht
- Andere

Energie und Wasser

- Wasser
- Andere Energieträger

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Gebäude- und Hausratversicherungen
- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen
- Krankheits- und Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien
- Bau neuer Häuser/Wohnungen
- Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung
- Umzugs- und Lagerungsleistungen
- Reinigungsleistungen rund ums Haus
- Körperpflegeleistungen
- Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen
- Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen

- Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen und anderen Verkehrsmitteln
- Rechtsberatung und Buchhaltung
- Bestattungsdienste
- Kinderbetreuung
- Dienstleistungen für Heimtiere
- Andere

Gesundheit

- Rezeptpflichtige Arzneimittel
- Rezeptfreie Arzneimittel
- Medizinprodukte und andere Hilfsgegenstände für den Eigenbedarf
- Altenheime und häusliche Pflege
- Andere

Dienstleistungen im Freizeitbereich

- Hotels und andere Urlaubsunterkünfte
- Pauschalreisen
- Dienstleistungen von Reisebüros
- Ferienwohnrecht (Timesharing) und Ähnliches
- Gaststätten
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung
- Glücksspiele und Wetten, Lotterien
- Sonstige Dienstleistungen im Freizeitbereich

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Post- und Kurierdienste
- Festnetztelefoniedienste
- Mobiltelefondienste
- Internetdienste
- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Taxi
- See- und Binnenschiffsverkehr
- Verkehrsinfrastruktur
- Mietdienste
- Andere

Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Antrag nur von Verbraucher stellbar. Unternehmer muss zur Verfahrensdurchführung zustimmen.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Verbindlich ist das Ergebnis dann, wenn beide Parteien sich hierauf einigen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

30 € bei missbräuchlicher Antragstellung.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Kosten variieren zwischen 50 € und 600 € je nach Streitwert.

**Kundenbeschwerdestelle des
Bundesverbandes der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.**

Kontakt:

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 2021 1639

Telefax: +49 30 2021 1908

Internet: www.bvr.de

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

Drei bis vier Monate. Aufgrund des enormen Beschwerdeaufkommens zum Thema „Kreditbearbeitungsentgelt“ aus den Jahren 2014 und 2015 sind momentan jedoch längere Bearbeitungszeiten zwischen Eingang der Beschwerde und dem das Beschwerdeverfahren abschließenden Schlichtungsvorschlag gegeben.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Andere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist möglich bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und einer (am Schlichtungsverfahren des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – kurz BVR – teilnehmenden) Bank

über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für Jedermann“ die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist. Bei Streitigkeiten zwischen Banken steht der Ombudsmann nicht zur Verfügung.

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;
- b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- c) von dem Beschwerdeführer Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstatten wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;
- d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft;
- e) sich die Beschwerde gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, das nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchst-

richterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten unterbreitet er auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ergeht schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

Die Parteien werden aufgefordert, binnen einer Frist von sechs Wochen schriftlich gegenüber der Kundenbeschwerdestelle zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen. Gleichzeitig sind sie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 150 € incl. für jeden Schlichtungsvorschlag.

Für Entscheidungen des Ombudsmannes über die Zulässigkeit einer Beschwerde werden gegenüber den am Ombudsmannverfahren teilnehmenden Banken keine Entgelte erhoben.

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Kontakt:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

Telefon: +49 228 994106120

Telefax: +49 228 994106121

Internet: www.bundesjustizamt.de/luftverkehr

E-Mail: luftverkehr@bfj.bund.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

5 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Verkehrsdienstleistungen

- Flugverkehr

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Zuständigkeit der behördlichen Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz für das betroffene Luftfahrtunternehmen, d. h. das beteiligte Luftfahrtunternehmen hat sich nicht einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle angeschlossen.
- Zahlungsansprüche bis 5.000 € aus einer Luftbeförderung, die einem Verbraucher geschuldet werden wegen
 - Nichtbeförderung, verspäteter Beförderung von Fluggästen oder Annullierung von Flügen
 - Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse
 - Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspäteter Beförderung von Reisegepäck
 - Zerstörung, Beschädigung, Verlust von Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt
 - Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen oder Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität.
- Höhe des geltend gemachten Anspruchs muss 10 € überschreiten.

- Der Fluggast muss seine Ansprüche bereits gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend gemacht haben.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Wenn der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt hierdurch eine für beide Parteien verbindliche vertragliche Verpflichtung im Sinne eines zivilrechtlichen Vergleichs nach § 779 BGB zustande. Allerdings gibt es keine Möglichkeit, die im Schlichtungsverfahren getroffene Vereinbarung gegen eine oder beide Parteien zwangsweise durchzusetzen; der Schlichtungsvorschlag ist kein Vollstreckungstitel.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Missbrauchsgebühr von 30 €.

Nach § 57a Luftverkehrsgesetz und Nr. 1222 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz kann die behördliche Schlichtungsstelle ausnahmsweise entscheiden, Kosten ganz oder teilweise von dem Fluggast zu erheben, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich war. Diese Missbrauchsgebühr beträgt 30 €.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

290 €.

Die Verfahrensgebühr für jedes Schlichtungsverfahren nach Nr. 1220 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz schuldet nur das beteiligte Luftfahrtunternehmen. Sie beträgt 290 €.

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Kontakt:

Fasanenstr. 81

10623 Berlin

Telefon: +49 30 6449933 0

Telefax: +49 30 6449933 31

Internet: www.soep-online.de

E-Mail: kontakt@soep-online.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Verkehrsdienstleistungen

- Flugverkehr

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Die söp kann angerufen werden, wenn
 - eigene oder im Wege der Vertretung fremde Anliegen verfolgt werden,
 - ein Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag besteht und
 - das Verkehrsunternehmen, gegen das sich der Anspruch richtet, Mitglied des söp-Trägervereins ist.
- Die söp behandelt das Schlichtungsanliegen erst dann, wenn der Beschwerdeführer sich hinsichtlich seines Anliegens zuvor an das Verkehrsunternehmen gewandt hat und das Verkehrsunternehmen Gelegenheit hatte, in angemessener Zeit (in der Regel vier bis sechs Wochen) dazu Stellung zu nehmen.
- Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt,
 - wenn der Beschwerdegegenstand einen Wert von 30.000€ überschreitet, wobei für die Wertermittlung die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert gelten, oder
 - solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht oder Schiedsgericht anhängig ist bzw. wenn der Beschwerdege-

- genstand von einem Gericht oder Schiedsgericht abschließend behandelt wurde,
- sobald hinsichtlich des Beschwerdegegenstandes ein gerichtliches Mahnverfahren bzw. ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren eingeleitet ist,
- wenn vor Aufnahme der Schlichtung die Streitigkeit anderweitig beigelegt wurde.
- Die söp berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob der Schlichtungsantrag zulässig ist. In Zweifelsfällen erhalten die Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Stellungnahme.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch, Englisch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

Überwiegend werden die Schlichtungsanträge per Online-Formular gestellt. Daneben können Schlichtungsanträge auch schriftlich (Brief/Fax), telefonisch und auch persönlich vor Ort gestellt werden.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Im Falle missbräuchlicher Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren kann die Schlichtungsstelle von den Kunden ein Entgelt in Höhe von 25 € verlangen.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Fallpauschalen entsprechend Beitragsordnung; Mitgliedsbeitrag.