

Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

lfd. Nr.	Name der Verbraucherschlichtungsstelle	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle nach § 4 Absatz 2 Satz 2 oder 3 VSBG	Anschrift Telefon Telefax	Webseite E-Mail-Adresse	weitere Angaben
1	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	ja, Satz 2	Straßburger Str. 8 77694 Kehl Telefon: +49 7851 7959883 Telefax: +49 7851 9914885	https://www.verbraucher-schlichter.de mail@verbraucher-schlichter.de	siehe Seite 2 (hier klicken)
2	Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	nein	Adenauerallee 99-103 53113 Bonn Telefon: +49 228 99410 6120 Telefax: +49 228 99410 6121	https://www.bundesjustizamt.de/Luftverkehr luftverkehr@bfj.bund.de	siehe Seite 7 (hier klicken)

Weitere Angaben zu „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.“

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 Haushaltswaren

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

Mobiltelefonien

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 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?

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

Weitere Angaben zu „Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz“

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

Luftverkehr

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 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?

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 €