

TÄTIG- KEITS- BERICHT 2022

SCHLICHTUNGSSTELLE UMZUG

BERICHTSZEITRAUM:

1. JANUAR - 31. DEZEMBER 2022

**BERICHT GEMÄSS § 34 ABS. 1 VSBG
UND § 4 VSBINFOV**



VORWORT

Auch im Jahr 2022 konnte die Schlichtungsstelle Umzug einige Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Vertragspartnern außergerichtlich beilegen. Damit konnte sie ihre Aufgabe im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) erfüllen. Dabei konnte im Vergleich zum Vorjahr eine höhere Anzahl an Anträgen auf eine Streitbeilegung verzeichnet werden.

Die große Kunst liegt darin, gemeinsam eine Konfliktlösung zu erarbeiten, mit der beide Parteien leben können. Denn es geht, wie der Name schon sagt, um eine Schlichtung und weniger um eine Entscheidung. Dafür ist es notwendig, dass die Parteien vor allem Kompromissbereitschaft zeigen, wovon letztlich beide Parteien profitieren. Sowohl für Unternehmer als auch für Verbraucher sind Schlichtungsstellen unter vielen Aspekten ein willkommenes Instrument, um Rechtsstreitigkeiten außergerichtlich beizulegen. Vorteile einer Schlichtungsstelle sind z.B., dass persönliche Motive bei der Schlichtung berücksichtigt werden können. Im Gegensatz dazu bewerten Richter in Gerichtsverfahren strikt nach Gesetz und Beweislage. In einem Schlichtungsverfahren müssen nicht zwingend Rechtsanwälte konsultiert werden, wodurch erhebliche Kosten gespart werden.

Die Verfahren werden deutlich schneller durchgeführt als Gerichtsverfahren, und die Schlichter verfügen über fundierte Rechtskenntnisse der Materie und können dadurch die Parteien kompetent beraten. Die Praxis zeigt, dass so Ergebnisse und Lösungen erzielt werden, die in dieser Form durch ein Gericht nicht entschieden würden. Die Parteien eines Schlichtungsverfahrens kommen außerdem in den Genuss, den Rechtsstreit in verständlicher Sprache durchführen zu können, anstatt sich mit „Juristendeutsch“ quälen zu müssen.

Lesen Sie auf den folgenden Seiten, was die Schlichtungsstelle Umzug im Jahr 2022 bewegt hat.

Farsad Saghafi

Rechtsanwalt und Syndikusrechtsanwalt beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

SCHLICHTUNGSSTELLE UMZUG UND DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Die **Schlichtungsstelle Umzug** ist eine vom Bundesamt für Justiz als Verbraucherschlichtungsstelle gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Träger der Schlichtungsstelle Umzug ist der **Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.** Sie ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten zwischen Unternehmen, die Mitglied bei der AMÖ sind, und ihren Kunden. Inhaltlich beschränkt sich die Zuständigkeit auf die Bereiche Umzug, **Neumöbeltransport**, allgemeiner Transport, Lagerung, Self Storage und sonstige auf Umzüge bezogene Leistungen.

Die Schlichtungsstelle Umzug ist mit zwei unparteiischen und zur fairen Verfahrensführung verantwortlichen Streitmittlern besetzt, wobei einer der beiden der Stellvertretende ist. Sie besitzen entsprechend § 6 VSBG die Befähigung zum Richteramt und verfügen über fundierte Kenntnisse im Verbraucher-, Transport-, Versicherungs- und Umzugskostenrecht. Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug bestimmt das Streitbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.

Die **Anträge** auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren werden zunächst von der Geschäftsstelle der AMÖ im **Vorverfahren** bearbeitet und auf ihre Zulässigkeit geprüft. Insbesondere müsste die Schlichtungsstelle für die Rechtsstreitigkeit zuständig sein. Sofern keine Gründe gemäß der Verfahrensordnung vorliegen, die zur Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens führen, wird der Antrag dem Antragsgegner mit der Aufforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zugeleitet.

In der Folge wird der Versuch unternommen, im Rahmen des Vorverfahrens die Streitigkeit durch ein **telefonisches Konfliktgespräch** beizulegen. Sofern eine solche Einigung nichtmöglich ist, wird die Verfahrensakte zwecks Durchführung des **Hauptverfahrens** an den Streitmittler übergeben.

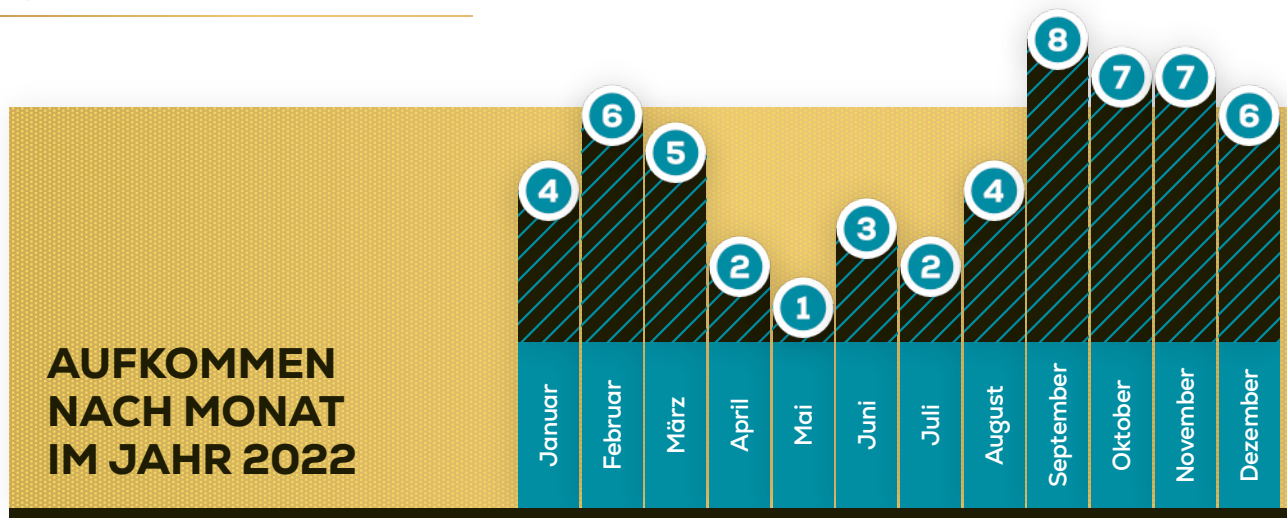
Der Streitmittler bestimmt den weiteren Gang des Verfahrens nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Dabei wird den Parteien ein mit einer Begründung versehener Schlichtungsvorschlag unterbereitet. Sofern der Vorschlag abgelehnt oder aus anderen Gründen eine gütliche Einigung nicht herbeigeführt werden kann, kann der Streitmittler einen Schlichtungsspruch erlassen oder das Verfahren mit dem Ergebnis beenden, dass eine Schlichtung nicht möglich ist. Wird ein Schlichtungsspruch erlassen, ist dieser für die Mitglieder des Bundesverbandes bindend, das heißt, der Gang in die ordentliche Gerichtsbarkeit wird ihnen verwehrt. Nur für den Fall, dass hinsichtlich des Streitgegenstands die Amtsgerichte nicht zuständig wären, entfällt diese Bindung. Ein solcher Fall läge z.B. dann vor, wenn bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten der Streitwert den Wert von 5.000,00 Euro übersteigt. Kunden von AMÖ-Spediteuren steht der Gang zu den ordentlichen Gerichten jederzeit offen.

Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist die Anrufung der Schlichtungsstelle Umzug kostenlos. Sofern Unternehmer auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen, wird eine Gebühr in Höhe von 75 Euro erhoben.

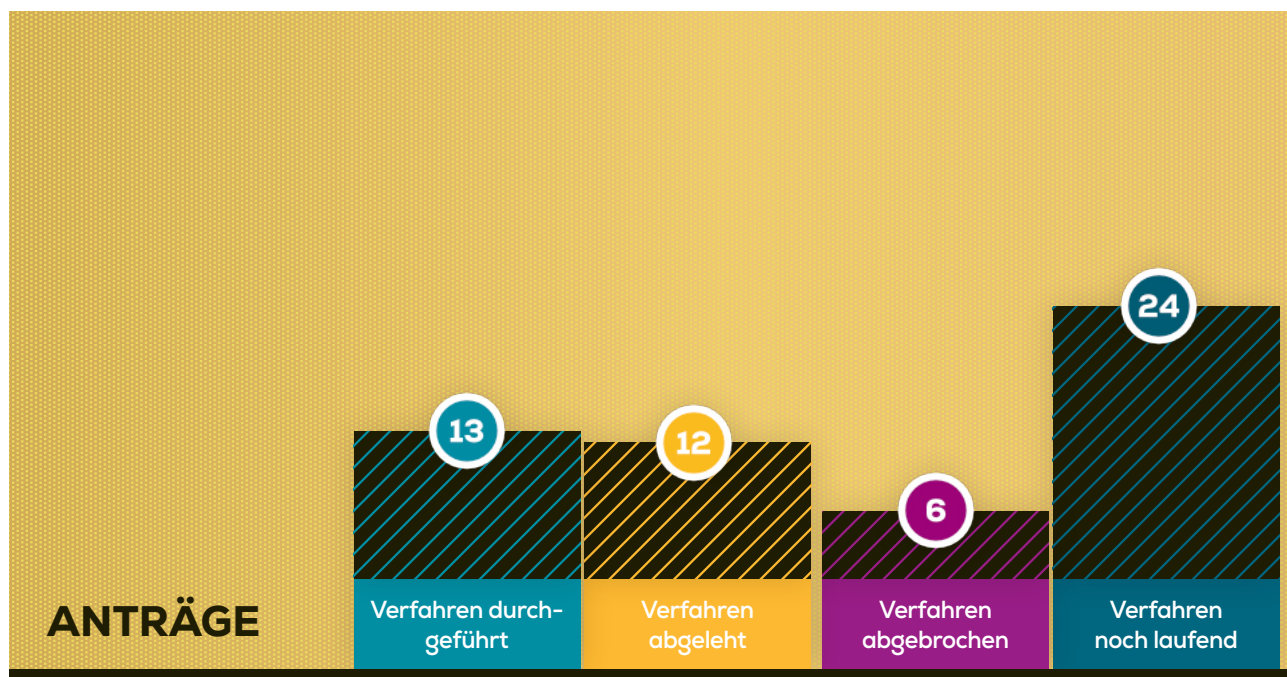
Die Mitglieder der AMÖ e.V. sind verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren von der Schlichtungsstelle Umzug teilzunehmen. Dies ist in der Satzung der AMÖ bestimmt, die auch für alle Mitglieder des Bundesverbandes gilt. Zudem haben die AMÖ-Mitglieder den Hinweis auf die Schlichtungsstelle Umzug in ihren AGB verankert.

Daher lohnt sich stets der Blick in die AGB der Unternehmen!

AUSWERTUNG DER SCHLICHTUNGSANTRÄGE UND -VERFAHREN



Im Berichtsjahr wurden insgesamt 55 Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens gestellt.



In 13 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Durchführung eines Verfahrens wurde in 12 Fällen abgelehnt; 6 Verfahren wurden abgebrochen. 24 Fälle waren per 31.12.2022 noch offen.

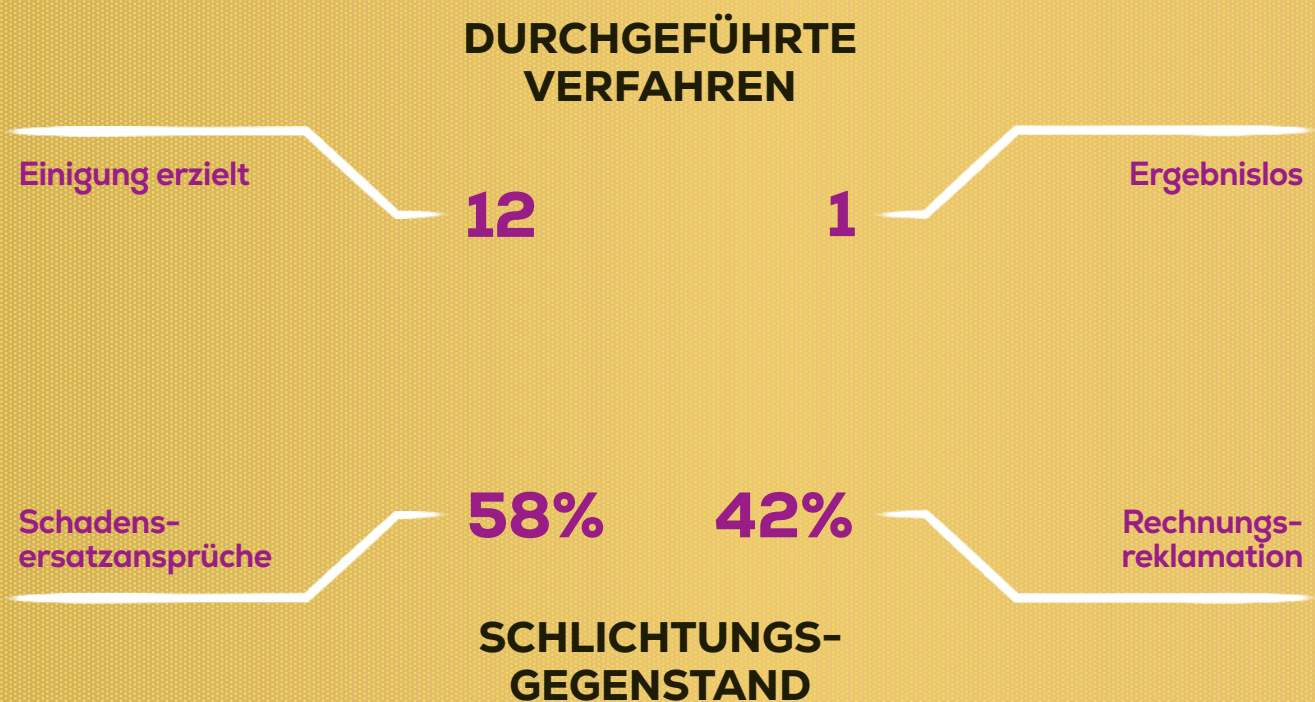
Weitere Ablehnungsgründe waren offensichtlich aussichtslose Anträge, verjährte Ansprüche oder es wurden keine zivilrechtlichen Ansprüche geltend gemacht. In manchen Fällen, in denen ein Mitglied des Bundesverbandes ein Schlichtungsverfahren beantragte, lehnten die Kunden eine Durchführung eines Verfahrens ab. Denn in der Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Umzug ist geregelt, dass Kunden von AMÖ-Spediteuren nicht verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn das Verfahren auf Antrag des AMÖ-Spediteurs betrieben werden soll (§ 8, Absatz 3 Verfahrensordnung). Sie müssen sich zur Mitwirkung am Streitbeilegungsverfahren bereit erklären.

DURCHGEFÜHRTE VERFAHREN

Bei den 13 durchgeführten Schlichtungsverfahren wurde in 5 Fällen ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet. In 4 Fällen wurde dieser angenommen, in einem Fall abgelehnt. In 8 Verfahren wurde im Vorverfahren eine Einigung beider Parteien erzielt.

6 Verfahren wurden abgebrochen. Die Gründe hierfür lagen darin, dass von den Antragstellern keine geforderten Unterlagen eingereicht wurden, oder keine Rückmeldung mehr erfolgte.

Die Dauer vom Antragseingang bis zur Vollständigkeit der Beschwerdeakte betrug durchschnittlich 4 Tage. Die Verfahrensdauer belief sich im Durchschnitt auf 65 Tage.



HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBInfoV und § 34 Abs. 3 VSBG Problemstellungen benennen, die im Berichtszeitraum häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.

Der häufigste Anlass für Schlichtungsanträge waren Beschädigungen des Umzugsgutes und daher von den Antragstellern geltend gemachte Schadensersatzansprüche. Die Beschädigungen traten sowohl bei den Be- und Entladearbeiten, der Montage und Demontage als auch während des Transports ein. Es entstanden Rechtsstreitigkeiten sowohl über das Bestehen der Ansprüche dem Grunde als auch der Höhe nach. Daraus ergaben sich dann auch Streitigkeiten darüber, ob die Verbraucher die entstandenen Schäden fristgemäß im Sinne der §§ 438 Abs. 1 und 2, 451f HGB angezeigt hatten. Nach der vorgenannten Norm erlöschen nämlich die Ansprüche wegen Beschädigungen und Verlust des Gutes, wenn die Schadensanzeige nach Ablauf der Frist, bei äußerlich erkennbaren Schäden spätestens am Tag nach der Ablieferung, erfolgt. Häufig waren auch Rechnungsreklamationen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragsteller beanstandeten dabei überwiegend die Berechnung der einzelnen Positionen, da Arbeiten nicht oder nicht vertragsgemäß durchgeführt worden waren oder der Rechnungsbetrag erheblich vom Angebotspreis abwich. In diesem Zusammenhang wandten sich auch antragstellende Unternehmen an die Schlichtungsstelle, weil offene und fällige Forderungen aus dem jeweiligen Vertrag trotz Zahlungsaufforderungen und Mahnungen nicht vollständig bezahlt wurden.

In Einzelfällen ging es um Ansprüche der Frachtführer aus § 415 HGB, nachdem die Kunden den Vertrag kündigten.

EMPFEHLUNGEN ZUR VERMEIDUNG ODER ZUR BEILEGUNG VON HÄUFIG AUFTRETENDEN STREITIGKEITEN

Grundsätzlich gilt, dass durch eine gute Kommunikation zwischen den Parteien bereits vor Vertragsschluss, Rechtsstreitigkeiten im Nachhinein vermieden werden können. Der explizite Hinweis darauf, ob es sich bei den Angeboten um Pauschalpreise handeln oder die Berechnung nach Aufwand erfolgen werde, könnte einen erheblichen Beitrag zur Reduzierung von Streitigkeiten führen. Dies gilt umso mehr, für die Voraussetzungen einer ordnungsgemäßen Schadensanzeige, obwohl diese eigentlich in der verpflichtenden Unterrichtung über die Haftungsbestimmungen gemäß § 451g HGB geregelt sind.

STRUKTURELLE HINDERNISSE FÜR DIE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

Aus Sicht der Schlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten vor (§ 4 Abs.1 Nr. 4 VSBInfoV).

ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN IN NETZWERKEN ZUR BEILEGUNG GRENZÜBERGREIFENDER STREITIGKEITEN.

Über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV) kann die Schlichtungsstelle Umzug für das Jahr 2022 nicht berichten. Im Berichtszeitraum kamen bei ihr keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten vor.

FAZIT UND AUSBLICK

Die Schlichtungsstelle Umzug konnte Rechtsstreitigkeiten nicht nur außergerichtlich beilegen, sondern vor allem verhindern, dass überhaupt welche entstehen. Mit Rat und Tat stand und steht sie den Mitgliedern des Bundesverbandes und ihren Kunden zur Seite. Unkompliziert und zügig konnten einige Verfahren mit einem für beide Parteien zufriedenstellenden Ergebnis zum Abschluss gebracht werden.

Besonders hervorzuheben ist dabei die branchenspezifische Kompetenz der Schlichtungsstelle und ihrer Streitmittler.

Deshalb ist die Schlichtungsstelle nicht nur ein gewichtiges Argument, sich für ein Unternehmen zu entscheiden, das Mitglied beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. ist. Es ist insbesondere auch für Unternehmen, die noch nicht dem Bundesverband angehören, ein besonderer Grund, eine AMÖ-Mitgliedschaft anzustreben.

IMPRESSUM

Herausgeber Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

Ansprechpartner RA Farsad Saghafi

Schlichtungsstelle Umzug Schulstr. 53, 65795 Hattersheim, schlichtung@amoe.de

www.schlichtungsstelle-umzug.de



**Schlichtungsstelle Umzug beim
Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.**

Schulstraße 53
65795 Hattersheim
schlichtung@amoe.de
www.schlichtungsstelle-umzug.de