

TÄTIGKEITS - UND EVALUATIONS- BERICHT 2023

SCHLICHTUNGSSTELLE UMZUG

**BERICHTSZEITRAUM:
1. JANUAR - 31. DEZEMBER 2023**
**BERICHT GEMÄSS § 34 ABS. 1 VSBG
UND § 4 VSBINFOV**



Vorwort

Im Berichtsjahr 2023 hatte die Schlichtungsstelle Umzug 56 Fälle zu verzeichnen. Damit hat sich die Schlichtungsstelle Umzug nach 49 Schlichtungsfällen im Gründungsjahr (2021) und 55 Fällen im Jahr 2022 in der außergerichtlichen Streitschlichtung zwischen Verbrauchern und AMÖ-Spediteuren längst etabliert. Wenngleich die Schlichtungsstelle Umzug ihrer Aufgabe im Berichtsjahr nachgekommen ist und erfolgreich außergerichtlich Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihren Vertragspartnern beilegen konnte, war das vergangene Jahr herausfordernd.

Nach dem überraschenden Tod des Streitmittlers mussten bereits begonnene Schlichtungsfälle durch den stellvertretenden Streitmittler zu Ende geführt werden. So ergab sich in Schlichtungsfällen durch die notwendige Veränderung eines zentralen Akteurs teilweise eine neue Dynamik. Eine saubere Dokumentation erleichterte zwar die Übergabe der Fälle; dennoch brauchte es eine gewisse Zeit bis die Streitschlichtung erfolgreich weiter betrieben konnte. Mit der Bestellung zweier Streitmittler im Sinne des § 6 VSBG zu Beginn des Jahres 2024 haben wir erste Schlüsse aus diesen Erfahrungen gezogen. Wir wollen bewusst die Tätigkeit der Schlichtungsstelle Umzug auf eine breitere Basis zu stellen. So sollen sich beide aktuell bestellten Streitmittler in gleicher Weise aktiv in die Streitschlichtung einbringen, Fälle bearbeiten und voneinander lernen.

Denn die Kunst der Konfliktlösung durch eine Schlichtungsstelle liegt darin, gemeinsam eine Konfliktlösung zu erarbeiten, mit der beide Parteien leben können. Dafür ist es unabdingbar, dass beide Parteien Kompromissbereitschaft zeigen. Nur dann ist eine Lösung möglich von der beide Parteien profitieren können. Unabdingbar ist aber auch, dass die für eine Schlichtungsstelle tätigen Streitmittler Erfahrungen sammeln, sich austauschen und voneinander lernen. Auf den folgenden Seiten berichten wir, was das Team der Schlichtungsstelle Umzug im Jahr 2023 bewegt hat und welche Lehren wir aus den ersten Jahren der Schlichtungstätigkeit gezogen haben.

Andreas Eichinger

Vorstand des 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. Die Schlichtungsstelle Umzug ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten zwischen Unternehmen, die Mitglied der AMÖ sind, und ihren Kunden. Inhaltlich beschränkt sich die Zuständigkeit auf die Bereiche Umzug, Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Selfstorage und sonstige auf Umzüge bezogene Leistungen.

Die Schlichtungsstelle Umzug ist mit zwei unparteiischen und zur fairen Verfahrensführung verantwortlichen Streitmittlern besetzt. Bis zu Beginn des Jahres 2024 war einer der beiden stellvertretender Streitmittler. Seit Anfang 2024 sind zwei gleichberechtigte Streitmittler bestellt. Sie besitzen entsprechend § 6 VSBG die Befähigung zum Richteramt und verfügen über fundierte Kenntnisse im Verbraucher-, Transport-, Versicherungs- und Umzugskostenrecht. Eine Streitmittlerin absolvierte zusätzlich eine Mediationsausbildung.

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug bestimmt das Streitbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung. Eingehende Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren werden zunächst im Vorverfahren von der Geschäftsstelle der AMÖ bearbeitet und auf ihre Zulässigkeit geprüft. Insbesondere wird geprüft, ob die Schlichtungsstelle Umzug für die Rechtsstreitigkeit zuständig ist. Sofern keine Gründe gemäß der Verfahrensordnung vorliegen, die zur Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens führen, wird der Antrag dem Antragsgegner mit der Aufforderung zur Stellungnahme zugeleitet.

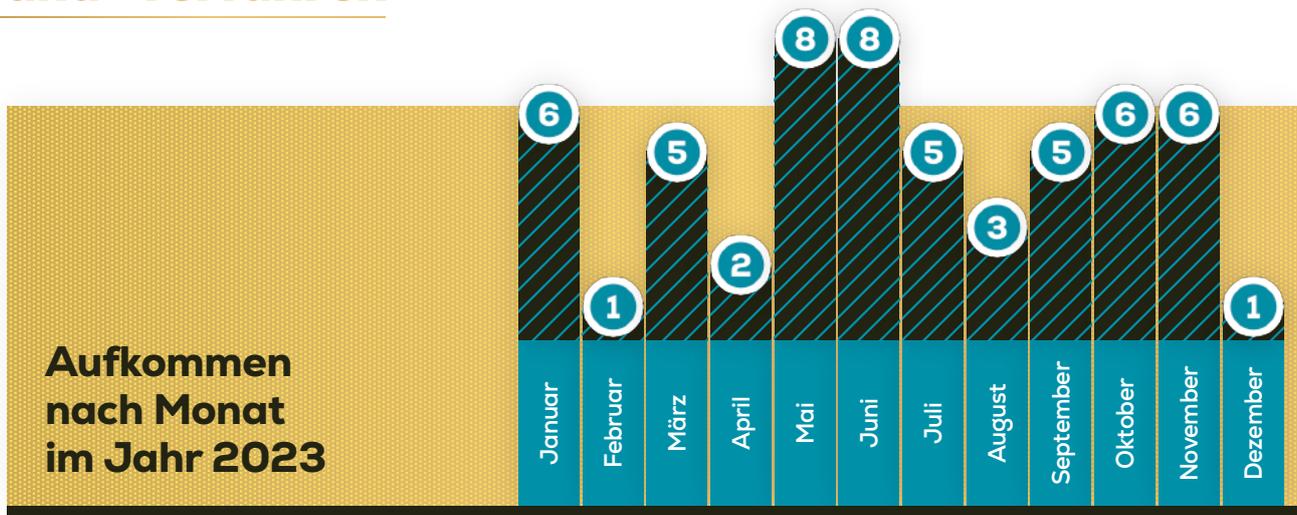
In der Folge wird der Versuch unternommen, im Rahmen des Vorverfahrens die Streitigkeit durch ein telefonisches Konfliktgespräch beizulegen. Sofern eine solche Einigung nicht möglich ist, wird die Verfahrensakte zwecks Durchführung des Hauptverfahrens an einen Streitmittler übergeben.

Der Streitmittler bestimmt unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit den weiteren Gang des Verfahrens nach freiem Ermessen. 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 Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes bindend, das bedeutet, dass ihnen der Gang in die ordentliche Gerichtsbarkeit verwehrt wird. 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 Euro übersteigt. Kunden von AMÖ-Spediteuren steht der Gang zu den ordentlichen Gerichten jederzeit offen.

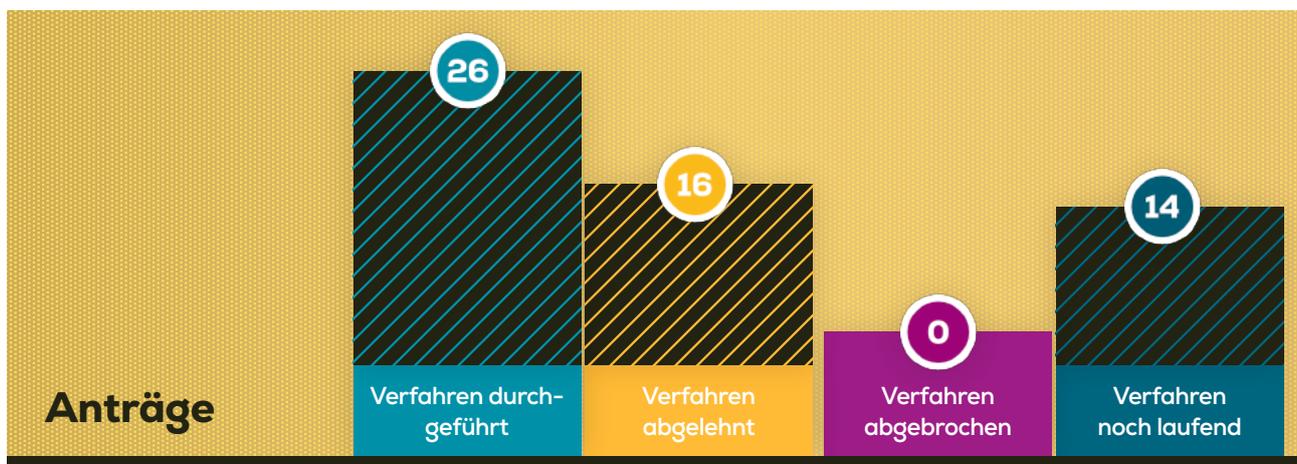
Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist die Anrufung der Schlichtungsstelle Umzug kostenlos. Sofern Unternehmer auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen, wird eine Gebühr in Höhe von 75 Euro erhoben.

Die Mitgliedsunternehmen der AMÖ sind verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle Umzug teilzunehmen. Dies ist in der Satzung der AMÖ bestimmt, die für alle Mitglieder des Bundesverbandes bindend ist. Zudem haben die AMÖ-Mitgliedsunternehmen den Hinweis auf die Schlichtungsstelle Umzug in ihren AGB verankert. Es lohnt sich also stets der Blick in die AGB des Unternehmens, das Sie als Verbraucherin oder Verbraucher mit einer Umzugs- oder Logistikdienstleistung beauftragen wollen.

Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren



Im Berichtsjahr 2023 wurden insgesamt 56 Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens an die Schlichtungsstelle Umzug gestellt.



In 26 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Durchführung eines Verfahrens wurde in 16 Fällen abgelehnt. 14 Fälle waren am 31. Dezember 2023 noch offen.

In 11 der 16 abgelehnten Fälle fiel der jeweilige Fall nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle Umzug. Weitere Ablehnungsgründe waren, dass keine zivilrechtlichen Ansprüche gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht wurden (1 Fall) oder dass die Streitigkeit bereits beigelegt war (1 Fall). In drei weiteren Fällen hatten bereits Gerichte Entscheidungen getroffen.

Es wurde kein Antrag vom Antragsteller zurückgenommen oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprochen.

Da im Jahr 2023 sämtliche Streitbelegungsverfahren seitens der Verbraucher beantragt wurden, waren die Antragsgegner (sprich Mitgliedsunternehmen) verpflichtet, an den Verfahren teilzunehmen. Somit nahmen alle Antragsgegner an den Verfahren teil und setzten es fort.

Durchgeführte Verfahren

Bei den 26 durchgeführten Schlichtungsverfahren haben sich in allen Fällen die Parteien geeinigt. In 17 Fällen haben die Parteien einen unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen. In 9 Verfahren wurde im Vorverfahren eine Einigung beider Parteien erzielt. Kein Verfahren blieb ergebnislos.

Die Dauer vom Antragseingang bis zur Vollständigkeit der Beschwerdeakte betrug durchschnittlich 4 Tage. Die Verfahrensdauer belief sich im Durchschnitt auf 55 Tage.



Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBlInfoV 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 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 Einzelfällen ging es um eine Kombination von Ansprüchen wegen Beschädigungen des Umzugsgutes und Rechnungsreklamationen.

Evaluationsbericht

(1) Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens.

Insgesamt wurden in den Berichtsjahren 2021 bis 2023 160 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Umzug gestellt. Hiervon wurden insgesamt 38 Verfahren zurückgewiesen, überwiegend aus Gründen der Nichtzuständigkeit. Wir gehen aktuell nicht davon aus, dass der Anteil an Anträgen, bei denen eine Nichtzuständigkeit besteht, zukünftig geringer ausfallen wird. Denn im Zuge der Überarbeitung des Internetauftrittes der Schlichtungsstelle Umzug haben wir bereits klarer herausgestellt, für welche Fälle die Schlichtungsstelle Umzug zuständig ist. Dennoch blieb der Zahl der Anträge, die aus Gründen der Nichtzuständigkeit zurückgewiesen wurde, auf vergleichbarem Niveau. Wir wollen nun den Internetauftritt und vor allem das Antragsformular für die Schlichtungsstelle Umzug abermals verändern. So wollen wir mit einem Webformular, das Eingaben der Antragstellerin bzw. des Antragstellers validiert, einen weiteren Schritt gehen, um das Verfahren der Schlichtungsstelle Umzug noch effektiver zu machen. Klar ist, dass ein derartiges Formular nicht als Barriere für das Stellen berechtigter Schlichtungsanträge fungieren darf.

Für die durchgeführten Schlichtungsverfahren ist zu konstatieren, dass diese effektiv bearbeitet werden konnten. Eine Bearbeitungszeit von 90 Tagen konnte in den Berichtsjahren eingehalten werden. Allerdings stellte der überraschende Tod des Streitmittlers im Jahr

2023 eine Herausforderung dar, die dies nicht in allen Fällen erlaubte. So musste nach dem Tod des Streitmittlers der stellvertretende Streitmittler begonnene Fälle fortführen und teilweise neu aufrollen.

(2) Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle

Die Organisation der Schlichtungsstelle hat sich aus unserer Sicht bewährt. Auch die Trennung in Vor- und Hauptverfahren hat sich bewährt. Im Zusammenwirken zwischen den beteiligten Akteuren im Vor- und Hauptverfahren ergaben sich keine Schwierigkeiten.

Die Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist einfach gehalten. Die Schlichtungsstelle Umzug muss keine eigenen Räumlichkeiten anmieten und kann auf vorhandene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie auf die Infrastruktur des Trägerverbandes zurückgreifen. Dies bedeutet, dass die laufenden Kosten der Streitschlichtung überschaubar sind. Wesentliche Kostenposition innerhalb der Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist die Aufwandsentschädigung für die vom Trägerverband unabhängigen Streitmittler.

Sollte sich die Zahl der Schlichtungsfälle nicht überraschend vervielfachen, sind die Kosten der Schlichtungsstelle planbar. In jedem Fall ist die Finanzierung der Schlichtungsstelle Umzug dadurch abgesichert, dass der Trägerverband eine alljährlich eine eigene Haushaltsposition zur Finanzierung der Schlichtungsstelle Umzug vorsieht. Darüber hinaus garantiert der Trägerverband eine vollständige Übernahme der Kosten für die Schlichtungsstelle Umzug, auch über die haushalterisch vorgesehene Finanzierung der Schlichtungsstelle hinaus.

(3) Angaben zu Schulungen der Streitmittler, ihrer Vertreter und ihrer Mitarbeiter

Die Streitmittler der Schlichtungsstelle Umzug verfügen über eine Befähigung zum Richteramt und nehmen ihre Weiterbildung im Selbststudium vor. Ein Streitmittler hat im Berichtsjahr 2023 die Lehrgänge und die Fachanwaltsprüfung für Transport- und Speditionsrecht erfolgreich absolviert.

(4) Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen im Netzwerk zur Beilegung grenzüberschreitender 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 2023 nicht berichten. Im Evaluationszeitraum gab es keine grenzüberschreitenden Anträge, so dass eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen nicht erforderlich war.

(5) Ergänzende Hinweise

Im Evaluationszeitraum konnten keinerlei auffällige Geschäftspraktiken beobachtet werden, die zu einer Häufung von Streitbeilegungsverfahren geführt haben. Grundsätzlich gilt jedoch, dass durch eine gute Kommunikation zwischen den Parteien bereits vor Vertragsabschluss, 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.

Fazit und Ausblick

Die Schlichtungsstelle Umzug konnte im Berichtszeitraum Rechtsstreitigkeiten erfolgreich außergerichtlich beilegen und damit effektiv verhindern, dass Rechtsstreitigkeiten entstehen. Die Schlichtungsstelle Umzug stand damit Kundinnen und Kunden der Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes sowie den Mitgliedsunternehmen selbst streitschlichtend zur Seite. Sie konnte unkompliziert und zügig Verfahren mit einem für beide Parteien zufriedenstellenden Ergebnis zum Abschluss bringen. Hervorzuheben ist die hohe branchenspezifische Kompetenz der Schlichtungsstelle und ihrer Streitmittler. Sie erlaubt es, effektiv und zielgerichtet Schlichtungsfälle zu bearbeiten und im Sinne der beteiligten Parteien zu lösen.

Damit ist die Schlichtungsstelle ein wichtiges Argument, sich als Umziehende oder Umziehender 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.

Ansprechpartnerin Sandra Heber

Schlichtungsstelle Umzug Schulstr. 53, 65795 Hattersheim, antrag@schlichtungsstelle-umzug.de
www.schlichtungsstelle-umzug.de



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

Schulstraße 53
65795 Hattersheim
antrag@schlichtungsstelle-umzug.de
www.schlichtungsstelle-umzug.de