

# TÄTIG- KEITS- BERICHT 2024

**SCHLICHTUNGSSTELLE UMZUG**

**BERICHTSZEITRAUM:**

**1. JANUAR - 31. DEZEMBER 2024**

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

## Vorwort

---

Im Jahr 2024 haben die Schlichtungsstelle Umzug 42 Anträge für Streitbelegungsverfahren erreicht. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang in Höhe von 14 Anträgen. Dieser dürfte mit dem allgemein rückläufigen Trend in der Umzugsbranche zusammenhängen. Weniger Umzüge verursachen weniger Streitigkeiten.

Aus dem Jahr 2024 konnten 29 Anträge abschließend bearbeitet werden. Weitere 14 Verfahren aus dem Jahr 2023 konnten ebenfalls beendet werden, sodass nunmehr noch 13 Anträge aus dem Jahr 2024 offen sind. Insbesondere konnte die aufgrund von personellen Engpässen entstandene Anhäufung unbearbeiteter Anträge erfolgreich aufgearbeitet werden.

Auch hat die Schlichtungsstelle Umzug zahlreiche Verbraucher ohne einen

formellen Antrag bei kurzfristigen Problemen im Zusammenhang mit einem Umzug unterstützt. Diese erscheinen zwar nicht in der Statistik, durch die frühzeitige Kontaktierung der Schlichtungsstelle Umzug konnte ein formelles Streitbelegungsverfahren jedoch des Öfteren vermieden werden.

Damit konnte die Schlichtungsstelle Umzug ihre Aufgabe im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) erfüllen und Streitigkeiten beilegen, Konflikte lösen und Gerichtsverfahren vermeiden.

Nachfolgend berichten wir im Detail über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle Umzug im Jahr 2024.

### **Sandra Heber**

Syndikusrechtsanwältin 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 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 eine der beiden die Stellvertretende ist. Die Streitmittler 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, die Streitigkeit im Rahmen des Vorverfahrens gütlich beizulegen. Sofern eine beidseitige Einigung nicht möglich ist, wird die Verfahrensakte zwecks Durchführung des Hauptverfahrens an den Streitmittler übergeben, der einen für den Umzugsunternehmer verbindlichen Schlichtungsspruch trifft.

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 bestehen, 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 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 des Unternehmens, das Sie als Verbraucherin oder Verbraucher mit einer Umzugs- oder Logistikdienstleistung beauftragen wollen.

## Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren

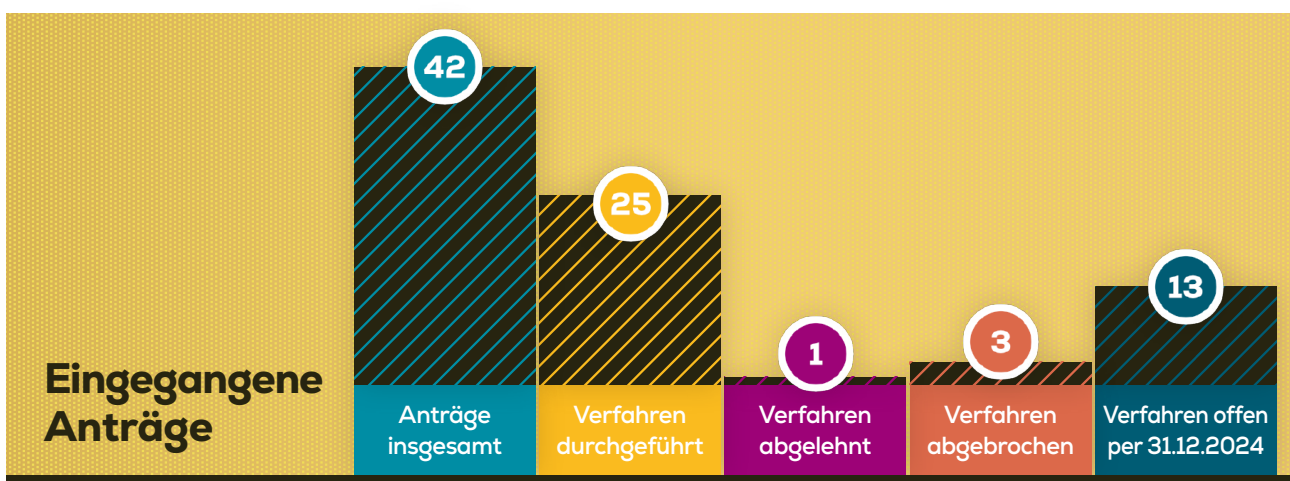


Im Berichtsjahr wurden insgesamt 42 Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gestellt.

In 25 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Durchführung eines Verfahrens wurde abgelehnt. Ablehnungsgrund des einen Antrags war die fehlende Aussicht auf Erfolg. Drei Verfahren wurden abgebrochen und 13 Verfahren waren per 31.12.2024 noch offen.

Verfahrensabbrüche waren darin bedingt, dass die geforderten Unterlagen nicht nachgereicht oder die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fielen. Im Jahr 2024 beantragte kein Mitglied des Bundesverbandes ein Schlichtungsverfahren.

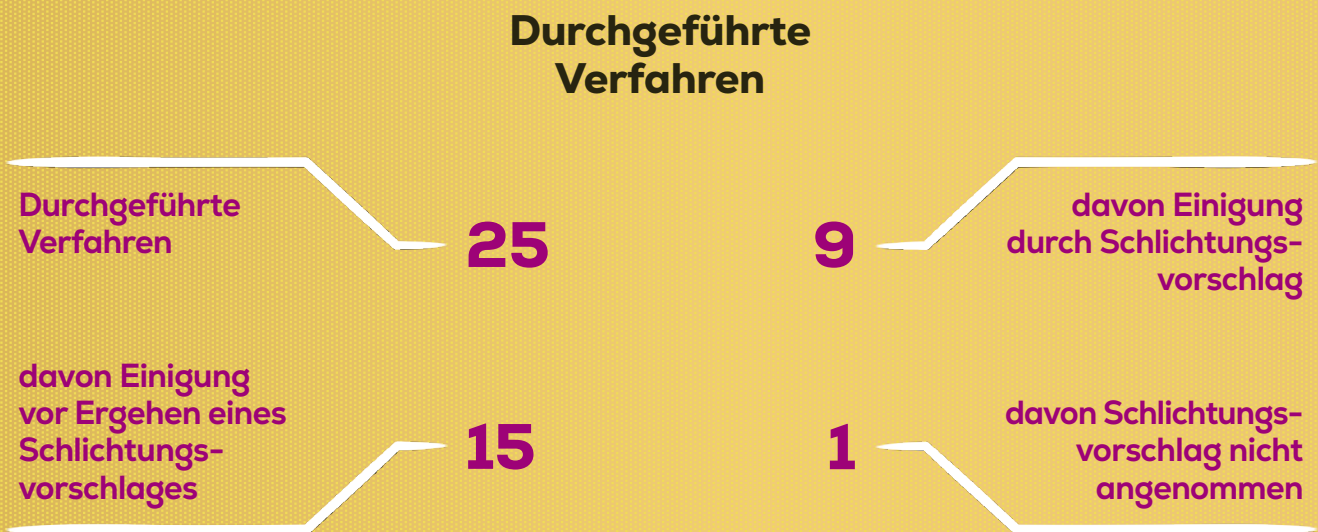
Zusätzlich mussten Anträge von neun Verbrauchern abgelehnt werden, da die Beschwerdegegner keine Mitglieder unseres Verbands waren. Diese sind in der Statistik nicht enthalten.



## Durchgeführte Verfahren

Bei den 25 durchgeführten Schlichtungsverfahren wurde in 10 Fällen ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet. In einem Fall wurde dieser nicht angenommen. In 15 Verfahren wurde im Vorverfahren eine Einigung beider Parteien erzielt.

Die Dauer vom Antragseingang bis zur Vollständigkeit der Beschwerdeakte betrug durchschnittlich 4,5 Tage. Die Verfahrensdauer belief sich im Durchschnitt auf 69 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 Streitigkeiten sowohl über das Bestehen der Ansprüche dem Grunde als auch der Höhe nach. Eine regelmäßige Folgefrage war, 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 Einzelfällen ging es auch um die abweichende Einschätzung des Umzugsvolumens im Vorfeld zum Umzug und die damit zusammenhängenden Mehrkosten. Streitig war insbesondere, ob das Umzugsvolumen fehlerhaft geschätzt wurde oder der Verbraucher am Umzugstag mehr Umzugsgut transportieren ließ als angekündigt.

## **Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten**

Grundsätzlich gilt, dass durch eine gute Kommunikation zwischen den Parteien bereits vor Vertragsschluss, Streitigkeiten im Nachhinein vermieden werden können. Der explizite Hinweis darauf, ob es sich bei den Angeboten um Pauschalpreise handelt 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. Über diese werden die Verbraucher grundsätzlich in der verpflichtenden Unterrichtung über die Haftungsbestimmungen gemäß § 451g HGB informiert.

## **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 VSBlInfoV).

## **Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen grenzüberschreitenden Streitigkeiten, die eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen erfordert hätte (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBlInfoV).

## ***Fazit und Ausblick***

---

Die Schlichtungsstelle Umzug konnte Streitigkeiten 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.

**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](mailto:antrag@schlichtungsstelle-umzug.de)  
[www.schlichtungsstelle-umzug.de](http://www.schlichtungsstelle-umzug.de)