

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe (FDP)

vom 16. November 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. November 2017)

zum Thema:

Verbraucherschlichtung in Berlin

und **Antwort** vom 30. November 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 06. Dez. 2017)

Herrn Abgeordneten Marcel Luthé (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/12 710
vom 16. November 2017
über Verbraucherschlichtung in Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1) Wie viele und welche anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen nach dem VSBG gibt es in Berlin und seit wann bestehen diese als solche?

Zu 1.: Die Zuständigkeit für die Anerkennung von Verbraucherschlichtungsstellen im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) liegt nach § 27 Absatz 1 VSBG bei dem Bundesamt für Justiz. Ausweislich der dort gemäß § 33 Absatz 1 VSBG geführten Liste haben aktuell die folgenden 13 Verbraucherschlichtungsstellen ihren Sitz in Berlin:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (aktiv seit 2001; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Ombudsmann der Privaten Banken (seit 1992; seit dem 1. April 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung (seit 2008; Zeitpunkt der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle unbekannt)
- Ombudsstelle für Investmentfonds (seit dem 1. September 2011; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen (seit 2008; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung (seit 2001; mit Wirkung zum 1. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)

- Schlichtungsstelle Bausparen
(seit April 2002; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.
(seit Ende 2008; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft e.V.
(seit 1. Januar 2011, mit Wirkung zum 1. April 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Schlichtungsstelle Energie e. V.
(seit Oktober 2011 gem. § 111b Energiewirtschaftsgesetz anerkannt, mit Wirkung zum 1. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.
(seit Dezember 2009, im Juni 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)
(seit 1992; mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)
- Versicherungsombudsmann e. V.
(seit 11. April 2001, seit dem 2. August 2016 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt)

2) Wie viele Schlichtungsanträge sind im Jahr 2016, wie viele bis heute im Jahr 2017 dort jeweils eingegangen? Wie viele dieser Verfahren sind abschließend bearbeitet worden? Wie viele davon führten zur Beilegung des Streits?

Zu 2.: Die Verbraucherschlichtungs- und Ombudsstellen veröffentlichen ihre Jahresberichte, die regelmäßig die Zahl der eingegangenen Schlichtungsanträge und teilweise auch den Ausgang der Verfahren beinhalten, auf ihren Internetseiten. Dem Senat liegen keine über die im Internet veröffentlichten Daten hinausgehenden Verfahrenszahlen vor. Die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen (Stand 6. Oktober 2017) mit weiterführenden Links auf die jeweiligen Internetseiten der Schlichtungs- und Ombudsstellen ist über das Bundesamt für Justiz unter der folgenden Internetadresse abrufbar:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf;jsessionid=D1996C8269E0954BF7D9A5E187A0A45C.1_cid386?__blob=publicationFile&v=42

3) Welche Bedeutung misst der Senat dem Instrument der Verbraucherschlichtung bei und inwieweit fördert und hindert der Senat die Nutzung dieses Instruments aktiv und mit welchen konkreten Maßnahmen?

Zu 3.: Der Senat hält die Verbraucherschlichtung für ein wichtiges Instrument der Konfliktbeilegung, das Verbraucherinnen und Verbrauchern ein leicht zugängliches Verfahren und damit sowohl eine Alternative als auch eine Ergänzung des gerichtlichen Rechtsschutzes anbietet ohne dabei auf gesetzlich vorgegebene Qualitätsanforderungen zu verzichten. Die allenfalls geringen Kosten für Verbraucherinnen und Verbraucher stärken deren Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung besonders bei geringen Streitwerten. Für

Unternehmen bietet die Verbraucherschlichtung zudem ein attraktives Angebot, um Streitigkeiten mit Kundinnen und Kunden schnell und einvernehmlich lösen und auf diese Weise die Kundenzufriedenheit steigern zu können.

Das Land Berlin fördert die Verbraucherschlichtungsstelle „Online-Schlichter“ mit einem jährlichen Betrag in Höhe von 20.000 Euro. Die Schlichtungsstelle ist für zivilrechtliche Streitigkeiten im Bereich des Online-Handels bezüglich der Lieferung von Waren und/oder der Erbringung von Dienstleistungen zuständig.

Des Weiteren ist das Land Berlin neben Niedersachsen, Bayern und Nordrhein-Westfalen Mitglied des Beirates der bis Ende 2019 vom Bund finanzierten zentralen Universalschlichtungsstelle „Zentrum für Schlichtung e.V.“ in Kehl sowie Mitglied des Beirates zum Forschungsvorhaben nach § 43 Absatz 2 VSBG. Als solches leitet Berlin eine Länderarbeitsgruppe zur Umsetzung der Vorgaben aus dem VSBG insbesondere im Hinblick auf den Übergang der Zuständigkeit für die Universalschlichtungsstellen auf die Länder gemäß §§ 43 Absatz 1, 29 VSBG ab dem Jahr 2020.

Die Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung bildet zusammen mit der Industrie- und Handelskammer Berlin, der Handwerkskammer Berlin, dem Berliner Anwaltsverein e.V. und der Verbraucherzentrale Berlin das „Berliner Bündnis Außergerichtliche Konfliktbeilegung“, welches das Ziel verfolgt, die außergerichtliche Konfliktbeilegung in der Praxis von Unternehmen, Verbänden, Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern stärker zu verankern. So können sich Verbraucherinnen und Verbraucher wie Unternehmen auf der Internetseite www.schlichten-in-berlin.de über die verschiedenen Angebote außergerichtlicher Konfliktbeilegung und Anbieter in der Nähe informieren. Das Angebot dieser Seite ist nicht auf die Verbraucherschlichtung im Sinne des VSBG beschränkt.

Darüber hinaus klärt die Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung in ihrem Internetauftritt über die Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung auf und stellt Informationen zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung zur Verfügung.

4) Ist die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen Bestandteil der (Personal-) Bedarfsplanung des Senats im Hinblick auf die Belastung der Berliner Zivilgerichte?

Zu 4.: Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen fließt in die Personalbedarfsplanung für die Berliner Zivilgerichte nicht unmittelbar ein, denn nicht jedes Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle wäre anderenfalls durch ein Gericht zu entscheiden gewesen. Im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeit sind die genannten Verbraucherschlichtungsstellen zudem bundesweit für die Schlichtung von Verbraucherbeschwerden zuständig und veröffentlichen keine länderspezifischen Zahlen. Ein direkter Rückschluss von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen auf eine mögliche Entlastung der Berliner Zivilgerichte ist daher nicht möglich.

5) Wie ist die durchschnittliche Verfahrensdauer eines Verbraucherschlichtungsverfahrens in Berlin aktuell, wie ist diese in Zivilsachen vor den Berliner Amtsgerichten aktuell (bitte jeweils gerechnet ab Antrags- bzw. Klageeingang bis zum Abschluss des Verfahrens bzw. der Instanz).

Zu 5.: Zur durchschnittlichen Verfahrensdauer bei den Verbraucherschlichtungsstellen wird auf die Veröffentlichungen der jeweiligen Schlichtungs- und Ombudsstellen und die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen des Bundesamtes für Justiz vom 6. Oktober 2017 (siehe Antwort zu Frage 2) verwiesen. Länderspezifische Daten zur durchschnittlichen Dauer eines Schlichtungsverfahrens liegen dem Senat nicht vor.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer von Zivilsachen erster Instanz vor den Berliner Amtsgerichten sowie dem Landgericht Berlin stellt sich im III. Quartal 2017 wie folgt dar:

Amtsgericht Charlottenburg	3,7 Monate
Amtsgericht Köpenick	3,6 Monate
Amtsgericht Lichtenberg	3,5 Monate
Amtsgericht Mitte	7,5 Monate
Amtsgericht Neukölln	4,8 Monate
Amtsgericht Pankow/Weißensee	3,6 Monate
Amtsgericht Schöneberg	4,7 Monate
Amtsgericht Spandau	3,0 Monate
Amtsgericht Tempelhof-Kreuzberg	4,4 Monate
Amtsgericht Wedding	3,9 Monate
Landgericht Berlin (Zivilsachen, I. Instanz)	10,1 Monate

Berlin, den 30. November 2017

In Vertretung

M. Gerlach
Senatsverwaltung für Justiz,
Verbraucherschutz und Antidiskriminierung