



## Alternative Streitbeilegung: Reden statt Klagen

Alternative Streitbeilegung: Reden statt Klagen  
Bundesministerin Aigner: "Von effektiven Methoden der Streitbeilegung profitieren Verbraucher und Wirtschaft gleichermaßen"  
Das Bundesverbraucherministerium setzt sich für eine Ausweitung alternativer Streitbeilegungsverfahren ein, damit Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen in Zukunft noch rascher und unbürokratischer gelöst werden. "Alle Verbraucher müssen die Chance haben, ihre Rechte durchzusetzen - so schnell und so unbürokratisch wie möglich. Dabei ist die außergerichtliche Streitschlichtung als moderierter Interessenausgleich ein wichtiges Instrument unserer Verbraucherpolitik", erklärte Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner. Das Modell der unabhängigen Schlichtung als effektives Mittel der Rechtsdurchsetzung habe sich für Verbraucher und Unternehmen bewährt. Mit der Veranstaltung "Alternative Streitbeilegung - Reden statt Klagen" bietet das BMELV am 8. und 9. November in Berlin eine Plattform für den Wissens- und Erfahrungsaustausch zu alternativen Streitbeilegungsverfahren.  
Das Bundesverbraucherministerium war in den vergangenen Jahren maßgeblich daran beteiligt, dass in vielen Branchen erfolgreiche Schlichtungsverfahren etabliert wurden.  
Einige Beispiele:  
Seit dem 1. Dezember 2009 existiert die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) als unabhängige Einrichtung von Unternehmen des öffentlichen Verkehrs. Auf Initiative des Bundesverbraucherministeriums wurde 2009 durch das Fahrgastrechtegesetz die rechtliche Grundlage für die Arbeit der söp gelegt. Das Bundesverbraucherministerium hatte von 2004 bis 2009 das Modellprojekt "Schlichtungsstelle Mobilität" des Verkehrsclub Deutschland finanziert.  
Seit dem 1. November 2011 bietet die "Schlichtungsstelle Energie" Verbrauchern die Möglichkeit, kurzfristig und kostenlos ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren in Anspruch zu nehmen, etwa bei Streitigkeiten zwischen Energieversorger und Kunde über Anbieterwechsel, Bonus- oder Abschlagszahlungen.  
Der Versicherungsombudsmann klärt seit 2001 neutral und unabhängig Meinungsverschiedenheiten von Versicherungsunternehmen und ihren Kunden. Er kann gegen die Unternehmen verbindliche Entscheidungen bis zu einer Höhe von 10.000 Euro aussprechen.  
Am 4. Juli 2012 hat das Bundeskabinett einen Gesetzentwurf verabschiedet, mit dem eine Regelung für die Streitschlichtung im Luftverkehr auf den Weg gebracht wird. Nach Inkrafttreten des Gesetzes können sich Fluggäste zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit den Airlines an staatlich anerkannte, privatrechtlich organisierte Schlichtungsstellen wenden.  
"Aufbauend auf diesen positiven Erfahrungen ist es unser Ziel, dieses wichtige Zukunftsfeld jetzt weiter auszubauen und eine breitere Anwendung und Akzeptanz der außergerichtlichen Streitbeilegung herbeizuführen", so Bundesministerin Aigner. Das Fundament dazu liefern zwei Initiativen der Europäischen Kommission: Mit den Vorschlägen für eine "Richtlinie über alternative Streitbeilegung" sowie eine "Verordnung über Online-Streitbeilegung" setzt sich die Europäische Kommission für einen flächendeckenden Ausbau der Schlichtungsverfahren in Europa ein. Darüber hinaus sehen die Kommissionsvorschläge die Etablierung verbindlicher Qualitätsstandards vor. Aigner: "Auf dieser Basis müssen wir die außergerichtliche Schlichtung zu einem festen Bestandteil des Wirtschaftslebens machen."  
Nach Erhebungen des EU-Verbraucherbarometers hatte im Jahr 2010 jeder fünfte europäische Verbraucher Probleme beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen, etwa bei Fragen rund um Garantie oder Gewährleistung. Dennoch scheuen viele Verbraucher eine rechtliche Auseinandersetzung, nicht zuletzt wegen der unklaren Erfolgsaussichten und des damit verbundenen Kostenrisikos. Schlichtungsverfahren können eine kostengünstige und unbürokratische Alternative gegenüber langwierigen Gerichtsverfahren darstellen. Auch immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig es ist, zufriedene Kunden zu haben und entstehende Probleme mit den Kunden möglichst einvernehmlich zu lösen. Allerdings ist die außergerichtliche Streitbeilegung noch nicht in allen Branchen und Regionen möglich.  
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)  
Wilhelmstraße 54  
10117 Berlin  
Deutschland  
Telefon: 03 0 / 1 85 29 - 0  
Telefax: 03 0 / 1 85 29 - 42 62  
Mail: [poststelle@bmelv.bund.de](mailto:poststelle@bmelv.bund.de)  
URL: <http://www.bml.de>  


## Pressekontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

[bml.de](http://bml.de)  
[poststelle@bmelv.bund.de](mailto:poststelle@bmelv.bund.de)

## Firmenkontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

[bml.de](http://bml.de)  
[poststelle@bmelv.bund.de](mailto:poststelle@bmelv.bund.de)

Mit Organisationserlass des Bundeskanzlers vom 22. Januar 2001 wurde das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (BML) zu einem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) umgebildet. Dem neuen Ministerium wurden aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit die Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz sowie aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie die Zuständigkeit für die Verbraucherpolitik übertragen. Darüber hinaus erfolgte die Verlagerung des Bundesinstituts für gesundheitlichen Verbraucherschutz und Veterinärwesen (BgVV) in den Geschäftsbereich des BMVEL. Mit der Umorganisation erhält der vorsorgende Verbraucherschutz in Deutschland einen neuen Stellenwert. Dies soll unter anderem auch durch eine neue Landwirtschaftspolitik zum Ausdruck kommen, die den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucher Rechnung trägt, ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Landwirtschaft und Verbrauchern fördert, den Tierschutz weiterentwickelt und den Grundsatz der Nachhaltigkeit in der Landwirtschaft verankert. Da ein großer Teil der Politikbereiche des Ministeriums gemeinschaftsrechtlichen Regelungen unterliegt, besteht die wichtigste Aufgabe des Ministeriums darin, die vielschichtigen Interessen innerhalb Deutschlands zu kanalisieren und als deutsche Interessenlage in den Meinungsbildungs- und Rechtssetzungsprozess der Europäischen Union einzubringen. Darüber hinaus trägt das Ministerium dafür Sorge, dass Gemeinschaftsrecht in Deutschland ordnungsgemäß angewandt werden kann. Zum Geschäftsbereich des Ministeriums zählen - neben dem neu hinzugekommenen BgVV - unter anderem das Bundessortenamt, zehn Bundesforschungsanstalten sowie die Zentralstelle für Agrardokumentation und -information. Darüber hinaus hat das Ministerium die Aufsicht über vier Anstalten des öffentlichen Rechts, darunter die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung.