



Sie befinden sich hier: [Startseite](#) > [Presse](#) > **Pressemitteilungen**

Pressemitteilungen

Glauber: Verbraucherrechte einfach und effektiv durchsetzen – Schlichtung soll gestärkt werden

27. November 2024

Durch eine Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung in Deutschland und in Europa sollen Verbraucherinnen und Verbraucher zukünftig ihre Rechte noch einfacher geltend machen können. Das betonte **Bayerns Verbraucherschutzminister Thorsten Glauber** heute in München. „Wir wollen die Schlichtung weiter stärken. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen möglichst unbürokratisch zu ihrem Recht kommen. Schlichtungsstellen sind eine neutrale Instanz mit sehr hoher Fachkompetenz. Auch bieten Schlichtungsverfahren mehr Möglichkeiten für vermittelnde Lösungen. Dies kann gerade bei längerfristigen Kundenbeziehungen oder dann wichtig sein, wenn es wie bei Reisen auch um persönliche Erwartungen und immaterielle Schäden geht. Ziel ist es, die bestehenden Schlichtungsmöglichkeiten noch bekannter zu machen. Nur was man kennt, kann man auch nutzen. Bayern schlägt dazu eine europaweite Werbekampagne vor, die von der EU durchgeführt werden soll.“ Daneben sei es erforderlich, so viele Unternehmen wie möglich für eine Teilnahme an der Schlichtung zu gewinnen.

Zusätzlich schlägt das Verbraucherschutzministerium vor, dass die EU ein neues Schlichtungs-Siegel entwickelt, das dann europaweit gilt. Glauber: „Ein einheitlich gestalteter Schlichtungs-Button im Internet wäre ein gutes Wiedererkennungsmerkmal. Im Sinne der Digitalisierung könnte direkt auf die jeweilige Schlichtungsstelle verlinkt werden. So wäre für alle Beteiligten auf einen Blick ersichtlich, dass es das Instrument der Schlichtung gibt. Viel einfacher kann Verbraucherschutz nicht ausgestaltet werden. Jetzt ist der Bund am Zug, die Vorschläge in das laufende Verfahren zur Anpassung der zugrunde liegenden EU-Richtlinie einzubringen.“ Das Verfahren der Schlichtung ist für Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel kostenfrei.

Wie erfolgreich Schlichtung funktionieren kann, zeigen die Erfahrungen der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. „Schlichtung lohnt sich für alle Beteiligten, denn sie erspart Kosten, Zeit und Ärger. In rund 90 Prozent der Fälle können wir den Streit einvernehmlich schlichten“, resümiert **Christof Berlin, Leiter der Schlichtungsstelle**. Seit Jahresbeginn gingen dort schon über 40.000 Schlichtungsanträge ein, der größte Anteil entfällt auf Flug (83%) und Bahn (16%). Mehr als 350 Verkehrsunternehmen und Online-Reiseportale bringen durch ihre Mitgliedschaft bei der unabhängig arbeitenden Schlichtungsstelle ihre Kundenorientierung zum Ausdruck. Die Zufriedenheit ist bei den Beteiligten hoch, die Bewertungen durch Reisende entsprechend sehr gut. Erhebliches Potenzial für die Schlichtung gibt es hingegen noch bei Pauschalreisen, da die entsprechenden Unternehmen noch zögern, proaktiv an Schlichtungsverfahren teilzunehmen. „Unsere Tür steht den Reiseveranstaltern offen. Die Expertise für das Reiserecht ist in unserem Team mit 30 Juristinnen und Juristen vorhanden“, betont Christof Berlin. Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. besteht im Dezember seit 15 Jahren.

Der große Bedarf an Schlichtung von Reisenden zeigt sich bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes. „Auch bei uns ist das Thema Reisen ein Dauerbrenner – bei 20 bis 25 % der bei uns eingehenden Schlichtungsanträge dreht es sich darum“, sagt **Felix Braun, Leiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes**. „Wir haben dabei Auffangfunktion für alle Unternehmen, die sich nicht einer branchenspezifischen Schlichtungsstelle angeschlossen haben.“ Für Unternehmen bietet das auch die Chance, erst einmal im Einzelfall Erfahrungen mit Schlichtung zu machen und sich dann dauerhaft für Schlichtung zu öffnen, sich insbesondere von der rechtlichen Expertise und der Neutralität zu überzeugen. Von dieser Möglichkeit machen derzeit allerdings erst wenige Unternehmen Gebrauch.

Michael Buller, Vorstand des Verbands Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) bekräftigte: „Schlichtungen helfen, Themen zwischen Verbrauchern und Unternehmen schneller und unkomplizierter zu lösen – und können sich sogar zu einem wertvollen Kundenbindungsinstrument entwickeln.“

Mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) hat der deutsche Gesetzgeber einen Rahmen für die Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten geschaffen. Verbraucher können sich dazu an speziell eingerichtete Branchenschlichtungsstellen wenden, wenn keine vorhanden sind an die Universalschlichtungsstelle des Bundes. Der Bund setzt damit die europäische ADR-Richtlinie um („Alternative Dispute Resolution“), die aktuell geändert werden soll.

Bayern hat im Jahr 2024 den Vorsitz der Verbraucherschutzministerkonferenz. Informationen zur VSMK sind im Internet verfügbar unter www.stmuv.bayern.de/vsmk.htm

[Pressemitteilung auf der Seite des Herausgebers](#)

[Inhalt](#)

[Datenschutz](#)

[Impressum](#)

[Barrierefreiheit](#)

