



Bundesamt
für Justiz



Verbraucher- schlichtungs- bericht 2026

Berichtszeitraum 2022 - 2025

Verbraucherschlichtungsbericht 2026

Bericht über alternative Streitbeilegung gemäß Artikel 20 Absatz 6 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbrauchersrechtlicher Streitigkeiten und § 35 des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG)

Vorwort

Nach den Jahren 2018 und 2022 veröffentlicht das Bundesamt für Justiz nun seinen dritten Verbraucherschlichtungsbericht. Eines sei vorausgeschickt: Die seit dem Jahr 2016 anhaltende positive Entwicklung der Verbraucherschlichtung, die sich insbesondere in steigenden Antragszahlen und hohen Einigungsquoten widerspiegelt, hat sich auch in den Jahren 2022 bis 2025 fortgesetzt. Schlichtung hat sich als niedrigschwelliges Instrument zur Lösung von Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen bewährt und etabliert.



Insbesondere im Jahre 2025 war erneut ein deutlicher Anstieg der Antragszahlen zu verzeichnen. Interessanterweise führen einige Verbraucherschlichtungsstellen diesen Anstieg auch darauf zurück, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Suche nach Lösungen von Streitigkeiten mit Unternehmen vermehrt auf künstliche Intelligenz gestützte Anwendungen zurückgreifen. Entsprechende Anwendungen scheinen sie auf Verbraucherschlichtungsstellen als Lösungsoptionen zu verweisen und unterstützen bei der Formulierung des Schlichtungsantrags. Der digitale Fortschritt ist demnach im Bereich der Verbraucherschlichtung angekommen und ich bin gespannt, wie sich diese Entwicklung fortsetzen wird.

Das Bundesamt für Justiz nimmt eine zentrale Rolle bezüglich der Verbraucherschlichtung in Deutschland ein. Es ist die Anerkennungsbehörde für 18 der zurzeit vorhandenen 27 anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen. Es freut mich in diesem Rahmen sehr, Ihnen den nunmehr dritten Verbraucherschlichtungsbericht aus diesem Haus vorstellen zu dürfen. Dabei möchte ich die Gelegenheit nutzen, um mich bei allen Verbraucherschlichtungsstellen für die tatkräftige Arbeit in den letzten vier Jahren zu bedanken. Ohne Sie wäre diese positive Entwicklung nicht möglich gewesen! Ich wünsche viel Freude bei der Lektüre dieses Berichts.

Veronika Keller-Engels

Präsidentin des Bundesamts für Justiz

Inhaltsverzeichnis

Teil A Einführung	6
Teil B Tätigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen	7
I. Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet.....	7
1. Rechtlicher Rahmen.....	7
2. Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland	8
a) Reise- und Verkehrssektor	9
b) Versicherungen.....	10
c) Finanzdienstleistungen.....	10
d) Elektrizität und Gas	12
e) Telekommunikation- und Postdienstleistungen.....	12
f) Rechtsanwaltschaft.....	12
g) Architekten- und Ingenieursleistungen, Immobilien, Umzug	12
h) Auffangschlichtungsstelle	13
3. Statistische Darstellung der Tätigkeit (2022-2025).....	14
a) Schlichtungsanträge.....	14
aa) Anzahl der Anträge.....	14
bb) Anzahl Anträge mit grenzübergreifendem Bezug.....	18
b) Anzahl der abschließend bearbeiteten Verfahren.....	20
aa) Anzahl der abgelehnten Anträge	22
bb) Anzahl der zurückgenommenen Anträge	26
cc) Teilnahmebereitschaft von Unternehmen.....	26
dd) Einigungsbereitschaft.....	31
c) Verfahrensdauer.....	32
4. Evaluation durch Verbraucherschlichtungsstellen.....	32
a) Effektivität des von den Verbraucherschlichtungsstellen angebotenen Verfahren.....	32

b) Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstellen	34
c) Schulungen.....	36
d) Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	36
II. Statistische Angaben zu Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten sowie Empfehlungen zu deren Beseitigung.....	37
III. Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge.....	41
1. Steigerung der Unternehmensbeteiligung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes	42
2. Weitere Steigerung der Bekanntheit der Verbraucherschlichtung.....	44
3. Sonstiges.....	46
Teil C Resümee und Ausblick	47

Teil A Einführung

Das Bundesamt für Justiz ist in seiner Funktion als Zentrale Anlaufstelle gemäß § 35 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) für die Veröffentlichung des Verbraucherschlichtungsberichts alle vier Jahre sowie für dessen Übermittlung an die Europäische Kommission zuständig.

Grundlage für diesen Bericht sind die Tätigkeitsberichte nach § 34 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) und die Evaluationsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 34 Absatz 2 VSBG in Verbindung mit § 5 VSBInfoV.

Für den vorliegenden Verbraucherschlichtungsbericht hat das Bundesamt für Justiz die Tätigkeits- und Evaluationsberichte von jeweils 28 Verbraucherschlichtungsstellen für die Jahre 2022 bis 2024 und von jeweils 27 Verbraucherschlichtungsstellen für das Jahr 2025 umfassend ausgewertet. Zu diesem Zweck wurden die in den Berichten enthaltenen statistischen Angaben, u. a. über Antrags-eingänge, Ablehnungen, Einigungsbereitschaft und grenzübergreifende Streitigkeiten, für alle Schlichtungsstellen aufgeschlüsselt, unter Anwendung einer gemeinsamen Bezugsgröße tabellarisch erfasst und darauf basierend grafisch aufbereitet. Die durch diese umfassende Auswertung gewonnenen Erkenntnisse sind zu Gesamtzahlen zusammengeführt und die hieraus abzulesende Gesamtentwicklung dargestellt.

Der Verbraucherschlichtungsbericht gliedert sich unter Berücksichtigung der Anforderungen aus § 35 VSBG und § 6 VSBInfoV im Weiteren wie folgt:

Teil B beinhaltet unter

- I. eine Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet, unter
- II. Angaben zu etwaigen Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten durch die Verbraucherschlichtungsstellen sowie Empfehlungen zur Beseitigung dieser Hindernisse sowie unter
- III. eine Darstellung der Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem VSBG einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge.

Den Abschluss bilden das Resümee und der Ausblick in Teil C.

Teil B Tätigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen

I. Darstellung und Bewertung der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Bundesgebiet

1. Rechtlicher Rahmen

Die unionsrechtliche Grundlage für das Recht der Verbraucherstreitbeilegung bildet die Richtlinie über die alternative Beilegung von Streitigkeiten in Verbraucherangelegenheiten¹ (nachfolgend: ADR-Richtlinie²), aus dem Jahr 2013. In Deutschland wurde diese Richtlinie im Jahr 2016 durch die Schaffung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) sowie die Anpassung mehrerer reichsspezifischer Gesetze und Rechtsverordnungen umgesetzt.³ Insbesondere wurde § 14 des Unterlassungsklagegesetzes (UKlaG), der einen speziellen Rechtsrahmen für die Verbraucherschlichtung im Finanzsektor bildet, im Hinblick auf die Anforderungen der ADR-Richtlinie neu gefasst. Die Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) legt auf dieser rechtlichen Grundlage unter anderem die Verfahrensregeln für diese Verbraucherschlichtungsstellen fest. Für Ansprüche von Fluggästen gegen Luftfahrtunternehmen treffen die §§ 57 ff. des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG) i.V.m. der Luftverkehrsschlichtungsverordnung (LuftSchlichtV) branchenspezifische Regelungen.

Ein Kernstück der ADR-Richtlinie ist ihr Artikel 5 Absatz 1. Hiernach haben die Mitgliedsstaaten dafür Sorge zu tragen, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher sektorenunabhängig bei jeder Streitigkeit mit einem Unternehmen⁴, das im Hoheitsgebiet des Mitgliedsstaats ansässig ist, an eine Verbraucherschlichtungsstelle wenden können, die den Anforderungen dieser Richtlinie entspricht. Deutschland erfüllt diese Voraussetzung in der Weise, dass es neben den branchenspezifischen Schlichtungsstellen mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes eine Auffangschlichtungsstelle vorhält. Sie ist zuständig, wenn ein Unternehmen nicht als Mitglied an eine branchenspezifische Schlichtungsstelle angeschlossen ist bzw. wenn es keine branchenspezifische Schlichtungsstelle gibt, die mitgliedsunabhängig in einem bestimmten Sektor schlichtet. Auf der vierten Konferenz für Verbraucherstreitbeilegung am 20. und 21. November 2025 in Barcelona wurde das deutsche Modell mit Branchenschlichtungsstellen und einer zentralen Auffangschlichtungsstelle

¹ Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten). Einzelne Sonderregelungen finden sich daneben in sektorspezifischen Rechtsakten.

² ADR steht dabei für Alternative Dispute Resolution = alternative Streitbeilegung.

³ BGBl. I 2016, S. 254 ff.

⁴ Die wenigen Ausnahmen von diesem Grundsatz sind in Artikel 2 Absatz 2 der ADR-Richtlinie geregelt.

von einem Vertreter des Europäischen Verbraucherverbands (Bureau Européen des Unions de Consommateurs – BEUC) als vorbildlich übersichtlich hervorgehoben⁵.

Mit der Richtlinie 2025/2647 zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten⁶ (ADR-Änderungsrichtlinie) wurde die ADR-Richtlinie in erheblichem Umfang überarbeitet. Die ADR-Änderungsrichtlinie ist am 19. Januar 2026 in Kraft getreten und muss bis zum 20. März 2028 von den Mitgliedsstaaten in nationales Recht umgesetzt werden. Die neuen Regelungen konnten sich demnach noch nicht auf den Berichtszeitraum auswirken.

2. Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland

In Deutschland gibt es zum Stand 9. Juli 2026 27 Verbraucherschlichtungsstellen. Die gegenwärtige Verbraucherschlichtungslandschaft in Deutschland besteht damit aus 26 branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen und der Universalschlichtungsstelle des Bundes als Auffangschlichtungsstelle. Sieben dieser Schlichtungsstellen werden durch staatliche Stellen betrieben und wurden durch Gesetz oder aufgrund eines Gesetzes eingerichtet (behördliche Verbraucherschlichtungsstellen).

Hierzu gehören die

- Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (§ 191f Bundesrechtsanwaltsordnung)⁷
- Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur (§ 34 Postgesetz)
- Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (§ 68 Telekommunikationsgesetz).
- Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen (§§ 25 Absatz 1 Nummer 7, 35 Absatz 3 Niedersächsisches Architektengesetz).

Die folgenden drei behördlichen Schlichtungsstellen dienen als sektorspezifische Auffangschlichtungsstellen, die nur dann zuständig sind, wenn keine privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist:

⁵ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 3.

⁶ Richtlinie (EU) 2025/2647 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Dezember 2025 zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 nach der Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung.

⁷ Stelle ist bei der Bundesrechtsanwaltskammer eingerichtet.

- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (§ 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 2 Unterlassungsklagegesetz (UKlaG))
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank (§ 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 1 UKlaG),
- Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz (§ 57a Absatz 1 Satz 1 LuftVG)

Die übrigen 20 Verbraucherschlichtungsstellen werden von eingetragenen Vereinen getragen (private Verbraucherschlichtungsstellen). Dabei besteht bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes die Besonderheit, dass das Zentrum für Schlichtung e.V. nach europaweiten Ausschreibungen vom Bundesamt für Justiz seit dem 1. Januar 2020 mit der Wahrnehmung der entsprechenden Aufgaben betraut wurde (§ 29 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).

In den folgenden Sektoren gibt es branchenspezifische Schlichtungsstellen:

a) Reise- und Verkehrssektor

Im Bereich Reise und Verkehr gibt es vier branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen. Viele Luftfahrtunternehmen haben sich der privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. (ehemals söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V.) angeschlossen. Jene Mitgliedsunternehmen haben sich zur Teilnahme am Verfahren verpflichtet. Für alle anderen Luftfahrtunternehmen, d.h. für solche, die nicht an einem Schlichtungsverfahren einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle nach § 57 LuftVG teilnehmen, ist die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz zuständig. Die behördliche Schlichtungsstelle übt damit eine bereichsspezifische Auffangfunktion aus. Unabhängig von der aktiven Teilnahme des Luftfahrtunternehmens entstehen diesem für das Verfahren vor der Schlichtungsstelle Luftverkehr Verfahrensgebühren.

Darüber hinaus schlichtet die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. im Bahn-, Bus- und Schiffsverkehr sowie bei reiserechtlichen Streitigkeiten, soweit die Unternehmen bei ihr Mitglied sind; bei einer Vielzahl von Unternehmen ist das bereits der Fall. Die Mitgliedsunternehmen haben sich auch dabei zu einer Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Zwei privatrechtlich organisierte Schlichtungsstellen sind auf den öffentlichen Personennahverkehr spezialisiert. Dabei handelt es sich um die SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle und die Schlichtungsstelle Nahverkehr.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlichtet in Nordrhein-Westfalen Streitigkeiten im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs (Bus, Eisenbahn, U-Bahn, Straßenbahn und Schiff). Schlichtungsverfahren sind auch mit Verkehrsunternehmen möglich, die kein Mitglied des Trägervereins der Schlichtungsstelle sind; die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Die SNUB – Die Nahverkehrsschlichtungsstelle schlichtet bundesweit Streitigkeiten aus dem Bereich des Personennahverkehrs. Voraussetzung für ihre Zuständigkeit ist, dass sich das Verkehrsunternehmen der Schlichtungsstelle als Mitglied angeschlossen hat; angeschlossene Unternehmen haben sich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

b) Versicherungen

Im Versicherungssektor gibt es zwei privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstellen, namentlich den

- Versicherungsombudsmann e.V. und den
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung.

Der Versicherungsombudsmann e.V. ist zuständig für Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern aus einem Versicherungsvertrag, wenn das betroffene Versicherungsunternehmen Mitglied bei dieser Schlichtungsstelle ist. Die angeschlossenen Unternehmen haben sich verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Der Versicherungsombudsmann e.V. ist zusätzlich zuständig für Streitigkeiten mit Versicherungsvermittlerinnen und -vermittlern sowie mit Versicherungsberaterinnen und -beratern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen. Diese sind nach § 17 Absatz 4 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung ist bereichsspezifisch zuständig für Streitigkeiten mit den drei oben genannten Akteurinnen der Versicherungswirtschaft im Zusammenhang mit einer privaten Krankheitskostenvollversicherung, privaten Pflegeversicherung oder Zusatzversicherung, wenn sie Mitglied dieser Verbraucherschlichtungsstelle sind. In diesem Fall haben sie sich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

c) Finanzdienstleistungen

§ 14 Absatz 1 UKlaG legt fest, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Streitigkeiten im Rahmen von Finanzdienstleistungsverträgen und Kapitalanlagen eine Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung stehen muss. Das kann eine privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle sein.

Zehn solcher Verbraucherschlichtungsstellen wurden vom Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 FinSV anerkannt:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.
- Ombudsmann der Privaten Banken
- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen
- Schlichtungsstelle Bausparen
- Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.
- Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung
- Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
- Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB)
- VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V.

Diese Verbraucherschlichtungsstellen sind nur für Mitgliedsunternehmen zuständig. Angeschlossene Mitgliedsunternehmen haben sich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Ist keine dieser zehn Verbraucherschlichtungsstellen zuständig, können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die subsidiär zuständigen behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen wenden, und zwar die

- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank bzw. die
- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Jene behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen üben deshalb eine bereichsspezifische Auffangfunktion aus. Dabei deckt die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Streitigkeiten über die in § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummern 1 bis 5 geregelten Finanzdienstleistungen (vgl. § 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 1 UKlaG) und die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Streitigkeiten über Vorschriften des Kapitalgesetzbuches oder sonstige Streitigkeiten mit einem von dieser Behörde nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen wie sie in § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummern 6 bis 7 UKlaG geregelt sind (vgl. § 14 Absatz 1 Satz 2 Halbsatz 2 UKlaG), ab. Wenn ein Verbraucher eine behördliche Schlichtungsstelle anruft, hat die

Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren nach Maßgabe der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) durchzuführen und einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens kann von der Schlichtungsstelle nur abgelehnt werden, wenn ein geregelter Ablehnungsgrund vorliegt. Von den Unternehmen wird grundsätzlich eine Gebühr von EUR 200,00 erhoben.

d) Elektrizität und Gas

Bei Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen über den Anschluss an das Strom- oder Gasversorgungsnetz, die Belieferung mit Elektrizität oder Gas sowie deren Messung ist die privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle Energie e.V. zuständig. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

e) Telekommunikation- und Postdienstleistungen

Für Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Telekommunikations- und Postdienstleistungsanbietern gibt es zwei behördliche Schlichtungsstellen, die bei der Bundesnetzagentur angesiedelt sind. Diese sind die

- Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur und die
- Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur.

Im Bereich der Postdienstleistungen ist die Teilnahme für Postdienstleistende verpflichtend, sofern Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen. Im Bereich Telekommunikation besteht keine Teilnahmepflicht der Telekommunikationsunternehmen.

f) Rechtsanwaltschaft

Bei Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten ist ausschließlich die behördliche Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, die bei der Bundesrechtsanwaltskammer eingerichtet wurde, zuständig. Es besteht keine Pflicht von Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

g) Architekten- und Ingenieursleistungen, Immobilien, Umzug

Für Streitigkeiten von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Architektinnen und Architekten, die der Architektenkammer Niedersachsen angehören, ist die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen als behördliche Schlichtungsstelle zuständig. Die Teilnahme

am Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Im Übrigen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei Streitigkeiten mit Architektinnen und Architekten bzw. Ingenieurinnen und Ingenieuren an die privatrechtliche organisierte Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen der Gütestelle Honorar- und Vergaberecht e. V. wenden. Auch hier sind die Unternehmen nicht verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Der Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung schlichtet Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Unternehmen mit Bezug auf Bauträgerverträge, Bauverträge, Grundstückskaufverträge sowie Kaufverträge über Wohneigentum unabhängig davon, ob die Unternehmen Mitglieder des Immobilienverbands Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V. sind. Allerdings ist die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren nur für Mitglieder dieses Verbands verpflichtend.

Die Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. schlichtet Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Speditionsunternehmen, die Mitglied beim AMÖ sind. Die angeschlossenen Unternehmen haben sich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

h) Auffangschlichtungsstelle

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist die allgemeine Auffangschlichtungsstelle in Deutschland. In ihre Zuständigkeit können grundsätzlich alle Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag (Vertrag zwischen einem Unternehmen sowie einer Verbraucherin oder einem Verbraucher) oder über das Bestehen eines solchen Vertrags fallen. Hiervon ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten sowie Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen und Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen. Aufgrund ihrer Funktion als Auffangschlichtungsstelle ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes aber nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine andere aufgrund einer Rechtsvorschrift anerkannte, beauftragte oder eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Sie ist auch dann nicht sachlich zuständig, wenn die Zuständigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle greift, die eine einschränkende Zuständigkeitsregelung gemäß § 4 Absatz 1a Nummer 1 bis 3 VSBG getroffen hat, d.h. private branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen sind ebenfalls vorrangig zuständig. Unternehmen sind nicht verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes teilzunehmen.

Bis Juli 2025 gab es zusätzlich die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. Sie war eine allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Absatz 2 Satz 1 VSBG. Sie war subsidiär insbesondere dann zuständig, wenn keine Verbraucherschlichtungsstelle, die nach anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet ist, zuständig war (vgl. § 4 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG). Die Schlichtungsstelle hat im Jahr 2025 auf ihre Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach dem VSBG verzichtet und setzt ihre Arbeit als Schlichtungsstelle im Übrigen fort. Dieser Bericht erfasst diese ehemalige Verbraucherschlichtungsstelle für die Berichtsjahre 2022 bis 2024.

Ausführliche Informationen zu den einzelnen Verbraucherschlichtungsstellen stellt das Bundesamt für Justiz in der nach § 33 VSBG geführten Liste der Verbraucherschlichtungsstellen auf seiner Webseite zur Verfügung.⁸

3. Statistische Darstellung der Tätigkeit (2022-2025)

a) Schlichtungsanträge

aa) Anzahl der Anträge

Bei den Verbraucherschlichtungsstellen wurden im Jahr 2022 insgesamt 104.645 Anträge, im Jahr 2023 insgesamt 134.334 Anträge, im Jahr 2024 insgesamt 133.318 Anträge und im Jahr 2025 insgesamt 146.446 Anträge gestellt.

⁸ Bundesamt für Justiz, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen, letzter Abruf am 7. Juli 2026 unter: https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Verbraucherstreitbeilegung/ListeVerbraucherschlichtungsstellen/ListeVerbraucherschlichtungsstellen_node.html

	2022	2023	2024	2025	Gesamt	Sektor
Reise und Verkehr						
Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V.	30.307	39.806	45.634	41.996	157.743	
Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	3.811	5.024	4.828	5.521	19.184	
SNUB - Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle	187	302	254	256	999	
Schlichtungsstelle Nahverkehr	2.028	2.809	3.489	3.238	11.564	
						189.490
Versicherungen						
Versicherungsombudsmann e. V.	15.907	18.037	21.548	28.904	84.396	
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	6.429	5.415	6.891	9.755	28.490	
						112.886
Finanzen						
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.	1.704	1.350	1.563	1.858	6.475	
Ombudsmann der Privaten Banken	5.403	12.431	9.751	8.773	36.358	
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.	4.462	3.170	3.458	3.239	14.329	
Schlichtungsstelle Bausparen	3.172	5.714	1.325	761	10.972	
Sparkassen-Schlichtungsstelle für Baden-Württemberg	1.138	879	383	410	2.810	
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken e. V. (VOB)	1.575	2.309	1.320	1.007	6.211	
Ombudsstelle für Investmentfonds	79	89	156	94	418	
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	16	16	12	9	53	
Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs- Anlage- und Kreditvermittlung	27	35	40	59	161	
VuV - Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.	11	18	50	3	82	
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	240	325	938	1.213	2.716	
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	601	595	855	2.212	4.263	
						84.848
Strom und Gas						
Schlichtungsstelle Energie e. V.	18.054	25.431	18.887	19.074	81.446	
Telekommunikation und Post						
Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	2.910	3.574	3.821	4.804	15.109	
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	2.389	2.310	2.534	5.524	12.757	
						27.866
Rechtsanwaltschaft						
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	972	903	1.003	1.498	4.376	
Architektur etc.						
Ombudsmann Immobilien IVD/VPB - Grunderwerb und Verwaltung	120	67	66	94	347	
Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband und Möbelspedition und Logistik (AMO) e. V.	55	56	42	73	226	
Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen	5	2	3	4	14	
Verbraucherschlichtungsstelle Architektenkammer Niedersachsen	6	4	12	9	31	
						618
Auffangschlichtungsstellen						
Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.	811	874	1.023		2.708	
Universalschlichtungsstelle des Bundes	2.226	2.789	3.432	6.058	14.505	
						17.213
Gesamt	104.645	134.334	133.318	146.446	518.743	

Tabelle 1: Gesamtzahl der Anträge nach Wirtschaftssektor, Schlichtungsstelle und Jahr

Die schlichtungsstärksten Sektoren waren im Berichtszeitraum der Sektor Reise und Verkehr, der Versicherungs-, der Finanz- und der Energiesektor. Die meisten Anträge haben in dem Berichtszeitraum mit Abstand die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., der Versicherungsombudsmann e.V. und die Schlichtungsstelle Energie e.V. erhalten.

Die Anzahl der Anträge ist bei den Verbraucherschlichtungsstellen im Zeitraum von 2022 bis 2025 um 40⁹ Prozent gestiegen. Der größte Anstieg hat dabei im Vergleich der Jahre 2022 auf 2023 stattgefunden. Hier gab es einen Anstieg um 28 Prozent bei der Anzahl der eingegangenen Anträge. 17 der seinerzeit 28 Verbraucherschlichtungsstellen haben hier einen Anstieg der Antragszahlen verzeichnet. Bei einigen fiel der Anstieg erheblich aus, so etwa bei einigen Schlichtungsstellen aus dem Finanzsektor. Beispielsweise hatte der Ombudsmann der Privaten Banken einen Anstieg von 130 Prozent zu verzeichnen (2022: 5.403, 2023: 12.431), die Schlichtungsstelle Bausparen einen Anstieg von 80 Prozent (2022: 3.172, 2023: 5.714) und die Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) einen Anstieg von 46 Prozent (2022: 1.575, 2023: 2.309). Der Ombudsmann der Privaten Banken hat in seinem Tätigkeitsbericht 2023 ausgeführt, dass 75 Prozent der Schlichtungsanträge das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs betroffen hätten.¹⁰ Bei der Schlichtungsstelle Bausparen war der Zuwachs insbesondere auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 (Az. XI ZR 551/21) zurückzuführen. Der Bundesgerichtshof hatte entschieden, dass die in den Allgemeinen Bedingungen einer Bausparkasse enthaltene Bestimmung zur Erhebung eines Jahresentgelts in der Sparphase des Bausparvertrags gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam sei. Im Jahr 2023 betrafen 90 Prozent der in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallenden Anträge Forderungen auf Erstattung von in der Sparphase erhobenen Entgelten.¹¹ Auch bei der Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB) waren Jahresentgelte, welche bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben wurden, gehäuft Gegenstand von Schlichtungsanträgen. Zudem hebt die Schlichtungsstelle unautorisierte Verfügungen im Zahlungsverkehr als häufigen Gegenstand von Schlichtungsanträgen hervor.¹²

Auch im Reisesektor kam es in jenem Zeitraum zu einem erheblichen Anstieg. So stiegen die Fallzahlen bei der Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr e.V. um 31 Prozent und bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz um 32 Prozent. Die Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr e.V. verweist bezüglich der konstant erhöhten Fallzahlen zum einen auf den erhöhten Bekanntheitsgrad und zum anderen auf Infrastrukturmängel (insbesondere bei der Bahn) sowie den allgemeinen Fachkräftemangel. Beides könne zu vielfältigen Problemen auf Reisen führen.¹³ Auch nach Ansicht der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz ist einer

⁹ Die Prozentzahlen wurden im gesamten Bericht auf ganze Zahlen gerundet.

¹⁰ Ombudsmann der Privaten Banken, Tätigkeitsbericht 2023, Kapitel 5, S.48.

¹¹ Schlichtungsstelle Bausparen, Tätigkeitsbericht 2023, S. 6.

¹² Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB), Tätigkeitsbericht 2023, S. 22.

¹³ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Tätigkeitsbericht 2023, S. 3 ff.

der Hauptgründe für die erhöhten Fallzahlen der erhöhte Bekanntheitsgrad aufgrund von Presseberichterstattung, Social-Media-Beiträgen und der Arbeit von Verbraucherverbänden.¹⁴

Nachdem die Gesamtantragszahlen zwischen 2023 und 2024 um 1 Prozent gesunken waren, d.h. auf einem nahezu unveränderten Niveau blieben, kam es im Vergleich der Jahre 2024 zu 2025 zu einem erneuten Anstieg, diesmal in Höhe von 10 Prozent. Bei 17 Schlichtungsstellen haben sich die Antragszahlen im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Erneut haben einzelne Schlichtungsstellen in verschiedenen Sektoren einen erheblichen Anstieg an Schlichtungsanträgen verzeichnet. So kommt die Universalschlichtungsstelle des Bundes auf einen Anstieg von 77 Prozent, die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft auf einen Anstieg von 49 Prozent, der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung auf einen Anstieg von 42 Prozent und der Versicherungsombudsmann e.V. auf einen Anstieg von 34 Prozent. Der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung macht die Auswirkungen eines Dienstleisterwechsels bei einem Unternehmen der Pflegeversicherung für einen Teil des hohen Anstiegs verantwortlich (800 Schlichtungsanträge) und mutmaßt im Übrigen, dass auch die Nutzung von künstlicher Intelligenz durch Verbraucherinnen und Verbraucher eine entscheidende Rolle spielen könnte.¹⁵ Auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes vermutet, dass die Nutzung künstlicher Intelligenz durch Verbraucherinnen und Verbrauchern zumindest mitverantwortlich für den signifikant erhöhten Anstieg der Antragszahlen ist.¹⁶ Zudem spiele der erhöhte Bekanntheitsgrad eine Rolle.¹⁷ Anzeichen für einen erneuten Rückgang der hohen Antragszahlen gebe es nicht.¹⁸ Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft führt dezidiert aus, weshalb sie davon ausgeht, dass für den Antragszuwachs insbesondere die Nutzung künstlicher Intelligenz ausschlaggebend sei: Viele Mandantinnen und Mandanten wüssten im Streitfall mit ihrer Rechtsanwältin bzw. ihrem Rechtsanwalt nicht, ob und gegebenenfalls welche Verbraucherschlichtungsstelle für ihr konkretes Anliegen zuständig sei. Mithilfe einer automatisierten Analyse von Sachverhalten seien auf künstliche Intelligenz gestützte Plattformen in der Lage, die passende Schlichtungsstelle zu identifizieren. Zudem unterstütze künstliche Intelligenz inzwischen Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Erstellung von Schlichtungsanträgen, indem relevante Informationen strukturiert abgefragt und konkrete Formulierungen für einen Antrag vorgeschlagen würden. Das Ergebnis sei ein niedrigschwelliger und sehr effizienter Zugang für Verbraucherinnen und Verbraucher zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Allerdings seien hiermit auch hohe personelle und logistische Herausforderungen aufseiten der

¹⁴ Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, Tätigkeitsbericht 2023, S. 7 ff.

¹⁵ Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Tätigkeitsbericht 2025, S. 8.

¹⁶ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 21 ff.

¹⁷ Ebenda.

¹⁸ Ebenda.

Schlichtungsstelle verbunden.¹⁹ Die Universalschlichtungsstelle des Bundes weist ferner darauf hin, dass es problematisch sein könne, wenn die künstliche Intelligenz die Sach- und Rechtslage letztlich fehlerhaft bewerte, sich die Parteien aber zu sehr auf die Richtigkeit des Ergebnisses der künstlichen Intelligenz verließen und die Einschätzung der Schlichtungsstelle bezweifelten.²⁰

bb) Anzahl Anträge mit grenzübergreifendem Bezug

Nach Artikel 4 Absatz 1 lit. f) der ADR-Richtlinie liegt eine grenzübergreifende Streitigkeit vor, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher auf der einen Seite und Unternehmen auf der anderen Seite ihren Wohnsitz bzw. ihren Sitz in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten haben. Zudem werden in der hiesigen Statistik basierend auf den Angaben der Verbraucherschlichtungsstellen zu dieser Kategorie auch solche Anträge gezählt, bei denen das Unternehmen seinen Sitz in einem Drittstaat hat. So gab es im Jahr 2022 ca. 15.024, im Jahr 2023 ca. 9.474, im Jahr 2024 ca. 21.510 und im Jahr 2025 ca. 21.323 Anträge mit grenzübergreifendem Bezug.²¹

Die Anzahl der Anträge mit grenzübergreifendem Bezug lag im Berichtszeitraum damit bei zwischen 14 und 16 Prozent der Gesamtanträge. Sie ist seit dem Jahr 2022 bis zum Jahr 2025 um 48 Prozent gestiegen und damit stärker als die Antragszahlen insgesamt, was insbesondere auf den insgesamt starken Zuwachs bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz zurückzuführen ist.

Dabei ist der Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten sowohl nach Sektoren als auch pro Verbraucherschlichtungsstelle sehr unterschiedlich. Grenzübergreifend waren Streitigkeiten naturgemäß insbesondere bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, da dort viele Streitigkeiten mit Flugunternehmen mit Sitz im Ausland geschlichtet werden.

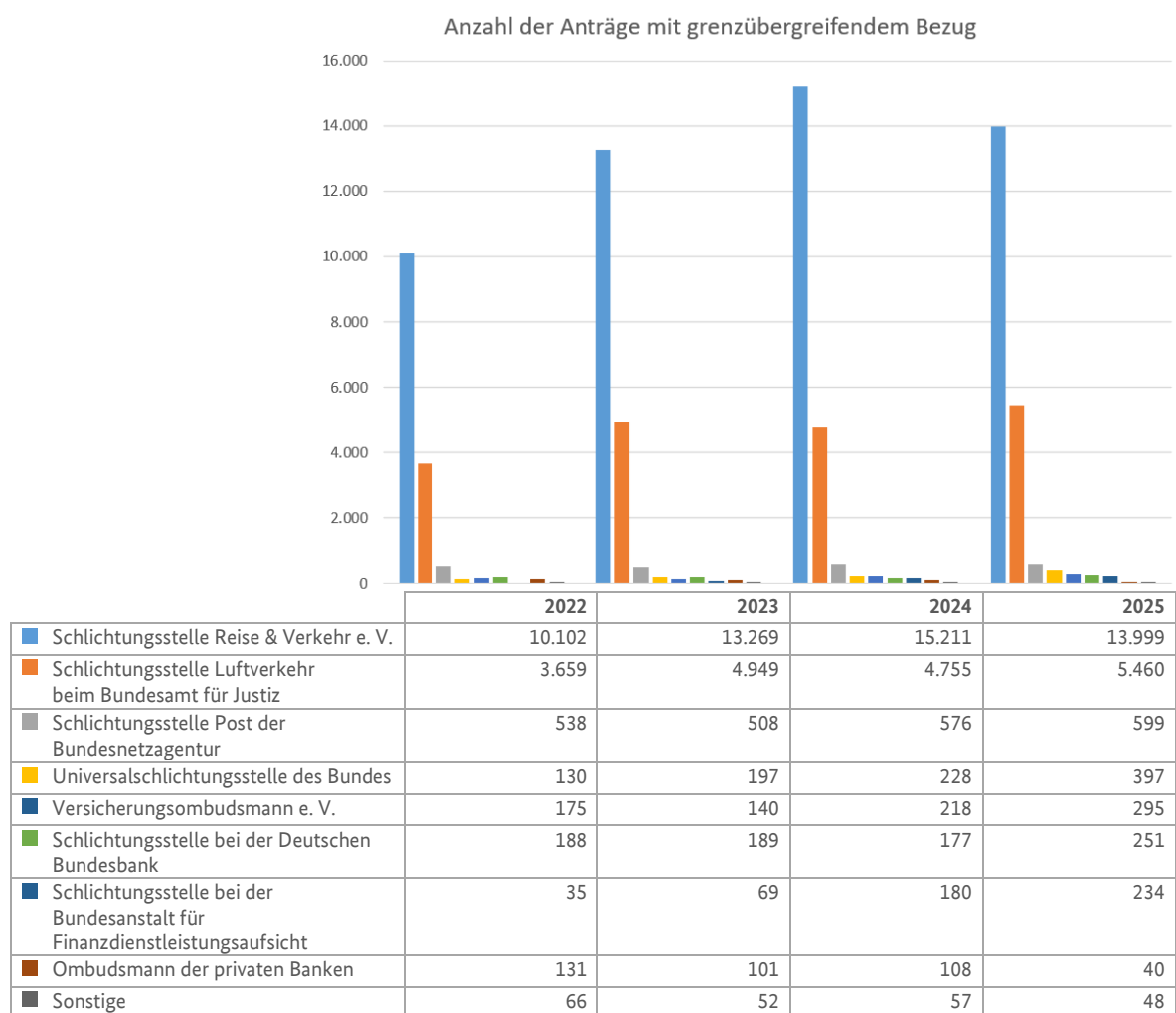
Darüber hinaus wurden insbesondere bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur, der Universalschlichtungsstelle des Bundes, dem Versicherungsombudsmann e.V. und einigen Verbraucherschlichtungsstellen des Finanzsektors Schlichtungsanträge mit grenzübergreifendem Bezug gestellt.

¹⁹ Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 9 ff.

²⁰ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 9 f.

²¹ Die grenzübergreifenden Anträge bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. wurden von der Schlichtungsstelle auf ca. 1/3 der Gesamtzahl pro Jahr geschätzt.

Bei einigen branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen ist es zu keinem grenzübergreifenden Verfahren im Berichtszeitraum gekommen. Hierzu zählen die Schlichtungsstelle Energie e.V., die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur, die auf den Nahverkehr spezialisierten Schlichtungsstellen – namentlich die SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle und die Schlichtungsstelle Nahverkehr – und die Verbraucherschlichtungsstellen des Sektors „Architekten- und Ingenieurleistungen, Immobilien und Umzug“ (vgl. Teil B I. 2. g)). Ein Grund dafür dürfte darin liegen, dass in diesen Sektoren wenige bis keine grenzübergreifenden Dienstleistungen angeboten werden. Zudem können bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen und bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in der Regel nur solche Unternehmen teilnehmen, die in Niedersachsen als Architektin oder Architekt bzw. in Deutschland als Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt zugelassen sind.



Grafik 1: Anträge mit grenzübergreifendem Bezug pro Verbraucherschlichtungsstelle

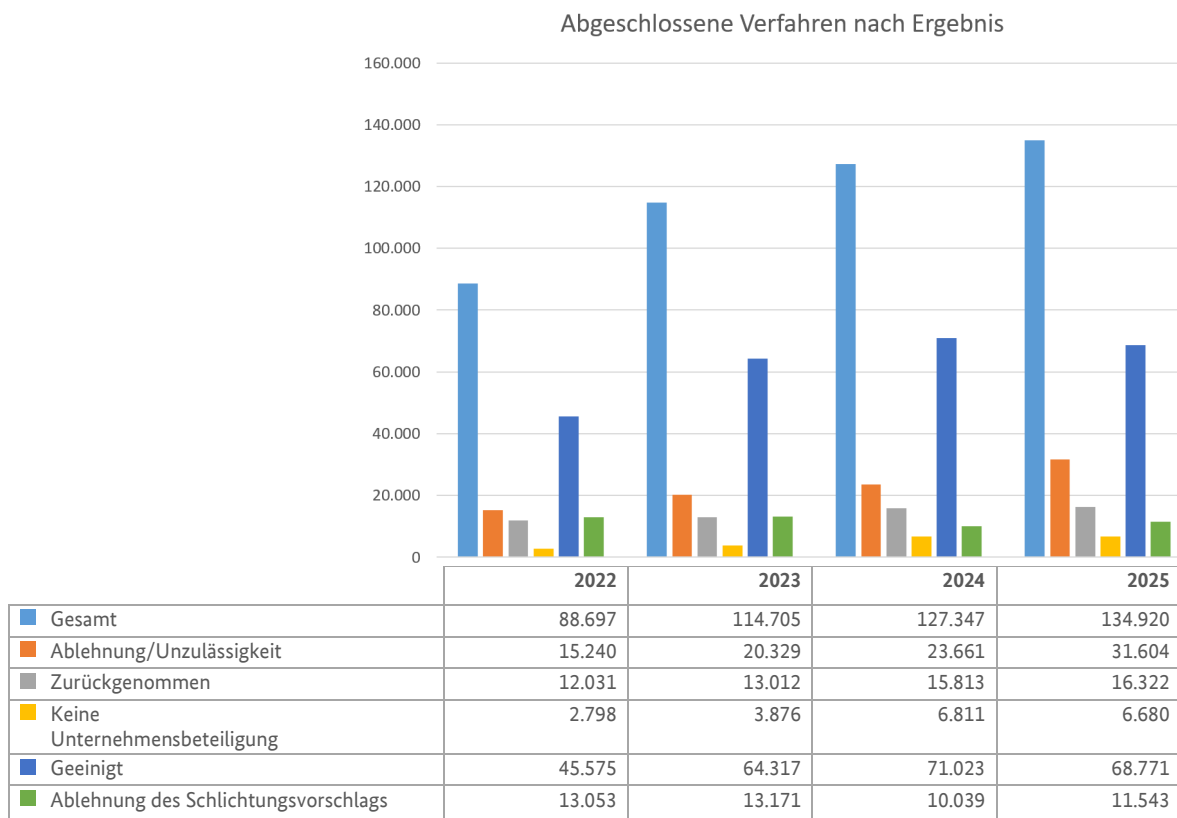
b) Anzahl der abschließend bearbeiteten Verfahren

Die Verbraucherschlichtungsstellen haben 88.697 Verfahren im Jahr 2022, 114.705 Verfahren im Jahr 2023, 127.347 Verfahren im Jahr 2024 und 134.920 Verfahren im Jahr 2025 abschließend bearbeitet.²² Das ist eine Steigerung von 52 Prozent im Berichtszeitraum. Bei der Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. wurden dabei nur die Jahre 2022 bis 2024 berücksichtigt (vgl. Teil B I. 2. h)).

Verfahren können auch dadurch abgeschlossen werden, dass der Schlichtungsantrag als unzulässig abgelehnt wird. Darüber hinaus ist es möglich, dass zulässige Verfahren ergebnislos bleiben. Unter diese Kategorie fallen Verfahren, in denen Anträge von Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher zurückgenommen bzw. nicht weiterverfolgt werden oder sie der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprechen, in denen das Unternehmen die Teilnahme ablehnt bzw. erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen (in Fällen der freiwilligen Teilnahme) oder der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen wird. Schließlich kann es im Vorverfahren oder durch Schlichtungsvorschlag zu einer Einigung kommen. Die folgende Grafik stellt das Verhältnis der unterschiedlichen Ergebnisse zu der Gesamtzahl der abgeschlossenen Verfahren dar.

Im Jahr 2022 wurden 73.457, im Jahr 2023 wurden 94.376, im Jahr 2024 wurden 103.686 und im Jahr 2025 wurden 103.316 Verfahren von den Verbraucherschlichtungsstellen angenommen, d.h. nicht abgelehnt. Das sind Quoten von 83 Prozent, 82 Prozent, 81 Prozent und 77 Prozent für das jeweilige Jahr. Auf die einzelnen Arten des Verfahrensabschlusses wird unter aa) bis dd) eingegangen.

²² Die Zahl der abschließend bearbeiteten Verfahren schließt alle Verfahren ein, die Verbraucherschlichtungsstellen in dem jeweiligen Berichtsjahr beendet haben, unabhängig davon, wann der Antrag gestellt wurde. Vereinzelt haben Verbraucherschlichtungsstellen nur die abschließend bearbeiteten Verfahren angegeben, bei denen der Antrag noch im Berichtsjahr gestellt wurde. Die Gesamtzahl der abschließend bearbeiteten Verfahren pro Berichtsjahr dürfte deshalb noch etwas höher sein.



Grafik 2: Pro Berichtsjahr abschließend bearbeitete Verfahren und Ergebnis

Die weitaus meisten Verfahren haben die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., der Versicherungsombudsmann e.V. und die Schlichtungsstelle Energie e.V. abschließend bearbeitet. Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. hat 19.196 Verfahren im Jahr 2022, 36.152 Verfahren im Jahr 2023, 42.394 Verfahren im Jahr 2024 und 46.063 Verfahren im Jahr 2025 abschließend bearbeitet. Dabei handelt es sich insgesamt um eine Steigerung von 140 Prozent. Der Versicherungsombudsmann e.V. hat 16.277 Verfahren im Jahr 2022, 17.466 Verfahren im Jahr 2023, 19.809 Verfahren im Jahr 2024 und 25.419 Verfahren im Jahr 2025 abschließend bearbeitet. Dabei handelt es sich insgesamt um eine Steigerung von 56 Prozent. Die Schlichtungsstelle Energie e.V. hat 14.704 Verfahren im Jahr 2022, 19.331 Verfahren im Jahr 2023, 20.663 Verfahren im Jahr 2024 und 18.153 Verfahren im Jahr 2025 abschließend bearbeitet. Dabei handelt es sich insgesamt um eine Steigerung von 23 Prozent. Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. führt in ihrem Tätigkeitsbericht 2025 aus, dass sie zur Bewältigung dieser hohen Anzahl von Verfahren verschiedene Maßnahmen ergriffen habe. Die internen Abläufe seien optimiert worden, insbesondere durch die Implementierung eines neuen Fallbearbeitungssystems. Im begrenzten Umfang sei zusätzlich neues Personal eingestellt worden. Die Mitgliedsunternehmen hätten schließlich dazu beigetragen, die Verfahren im Interesse aller möglichst früh und pragmatisch abzuschließen.²³ Die Schlichtungsstelle Energie e.V. hat ausgeführt, dass sie mit der Bündelung von Anträgen, die gegen denselben

²³ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 15 ff.

Energieanbieter eingegangen sind, sehr gute Erfahrungen gemacht habe.²⁴ Der Versicherungsombudsmann e.V. weist auf die papierlose Verfahrensbearbeitung als effizienzsteigernde Maßnahme hin.²⁵

aa) Anzahl der abgelehnten Anträge

Im Jahr 2022 wurden 15.240, im Jahre 2023 20.329, im Jahr 2024 23.661 und im Jahr 2025 31.604 Schlichtungsanträge als unzulässig abgelehnt. Im Verhältnis zu den abschließend bearbeiteten Verfahren entspricht das einem Anteil von 17 Prozent, 18 Prozent, 19 Prozent und 23 Prozent für die jeweiligen Jahre. Damit war die Ablehnungsquote im Jahr 2025 am höchsten. Durchschnittlich befinden sich die Ablehnungsquoten im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum auf einem gleichbleibenden Niveau (2018: 25 Prozent, 2019: 21 Prozent, 2020: 16 Prozent, 2021: 19 Prozent).

Die Ablehnungsgründe unterschieden sich insbesondere zwischen den auf der Grundlage des VSBG arbeitenden Verbraucherschlichtungsstellen und den Verbraucherschlichtungsstellen des Finanzsektors (vgl. Teil B I. 2 c)). Für den Bereich Luftverkehr sind in § 57b LuftVG, § 12 Luft-SchlichtV spezielle Ablehnungsgründe geregelt, auf deren gesonderte Darstellung hier verzichtet wird; die entsprechenden Ablehnungen wurden in der nachfolgenden Darstellung vielmehr den Ablehnungsgründen nach dem VSBG zugeordnet.

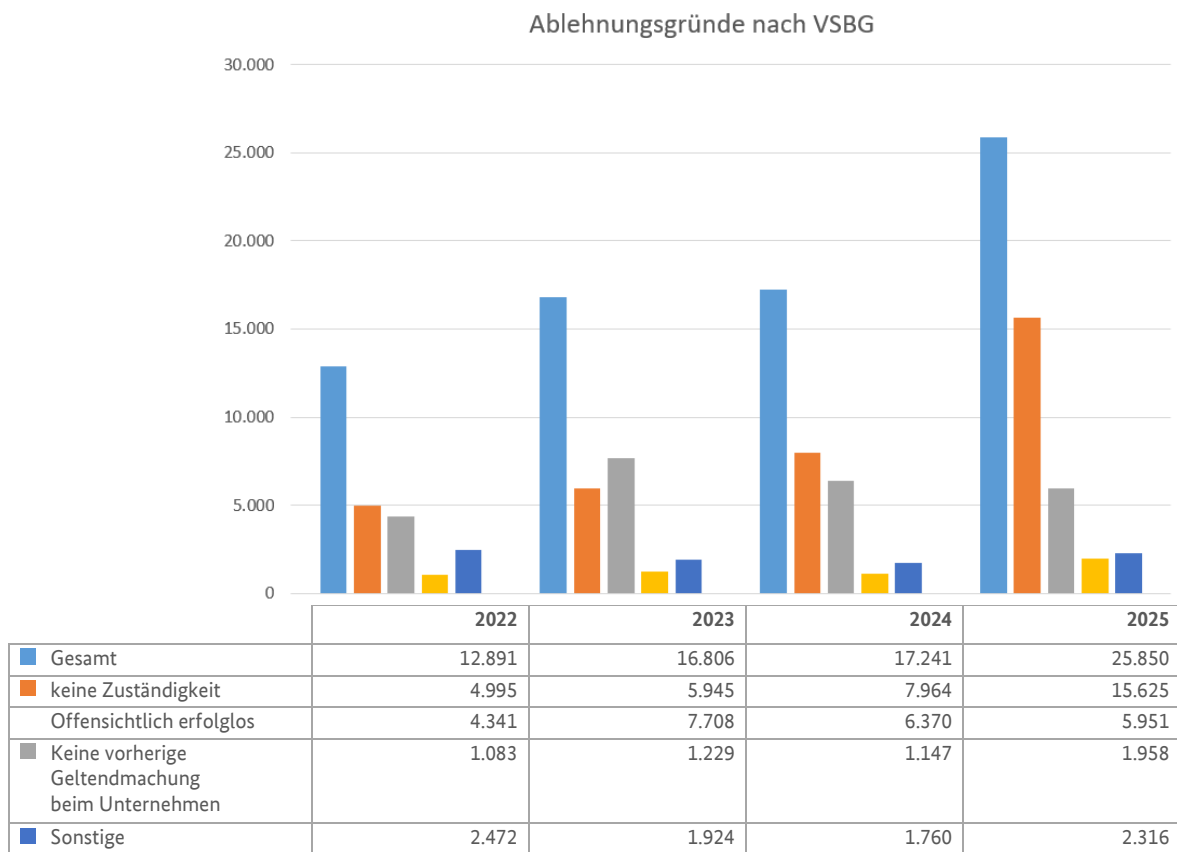
(1) Ablehnungsgründe nach VSBG

Die Ablehnungsgründe bestimmen sich nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG und der in diesem Rahmen erlassenen Schlichtungsordnungen der Verbraucherschlichtungsstellen.

Im Berichtszeitraum wurden die meisten Anträge wegen fehlender Zuständigkeit (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG), wegen offensichtlich fehlender Aussicht auf Erfolg oder Mutwilligkeit (§14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG) oder deshalb abgelehnt, weil der Anspruch zuvor nicht gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden war (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

²⁴ Schlichtungsstelle Energie e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 10.

²⁵ Versicherungsombudsmann e.V., Evaluationsbericht 2024/2025, S. 4.



Grafik 3: Ablehnungsgründe nach VSBG

Die hohe Anzahl an Anträgen, die im Jahr 2025 wegen Unzuständigkeit abgelehnt wurden, gehen insbesondere auf die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und den Versicherungsombudsmann e.V. zurück. Beim Versicherungsombudsmann e.V. wurden insgesamt 5.626 Anträge als unzulässig abgelehnt, mehrheitlich weil der Anspruch die private Kranken-/Pflegeversicherung betraf bzw. weil kein eigener versicherungsvertraglicher Anspruch geltend gemacht wurde.²⁶ Bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. wurden 5.033 Anträge wegen Unzuständigkeit abgelehnt, weil die jeweiligen Antragsgegner nicht Mitglied der Schlichtungsstelle waren oder keine Zuständigkeit deutscher Gerichte gegeben war. Zur Begründung des gegenüber den Vorjahren sprunghaften Anstiegs führte die Schlichtungsstelle in ihrem Tätigkeitsbericht aus, dass sie im Jahr 2025 ihre diesbezügliche Verfahrenspraxis im Bereich der Luftverkehrsschlichtung geändert habe. Während bis einschließlich des Jahres 2024 Verfahren ohne Zuständigkeit deutscher Gerichte zunächst an das jeweilige Mitgliedsunternehmen weitergeleitet worden seien und die Unternehmen die (insoweit

²⁶ Versicherungsombudsmann e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 5 f.

freiwillige) Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren im Einzelfall hätten annehmen oder ablehnen können, lehne die Schlichtungsstelle diese Verfahren nun unter Berufung auf § 12 Absatz 2 LuftSchlichtV i. V. m. § 57b Absatz 2 Nummer 1 LuftVG von sich aus ab.²⁷

Insbesondere bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. (2022: 1.487, 2023: 4.699, 2024: 3.129 2025: 2.857) und bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr (2022: 1.953, 2023: 2.149, 2024: 2.239, 2025: 1.579) wurden relativ viele Anträge abgelehnt, weil sie als offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg bewertet wurden, etwa weil sich die Verfahren bereits vor Eröffnung des Schlichtungsverfahrens erledigt hatten oder die Erwartungen der Antragstellerinnen und Antragsteller nach Einschätzung der Schlichtungsstelle rechtlich nicht haltbar gewesen seien, was den Beteiligten von Seiten der Schlichtungsstelle erläutert wurde und in der Regel von den Antragstellenden habe nachvollzogen werden können.²⁸

Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. hat im Jahr 2024 in ihrer Verfahrensordnung den Ablehnungsgrund präzisiert, nach dem Schlichtungsanträge abgelehnt werden können, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigt. Nach § 7 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung 2026 können Schlichtungsanträge deshalb nun insbesondere dann abgelehnt werden, wenn Mitarbeiter der Schlichtungsstelle von Beschwerdeführern grob beleidigt oder beschimpft werden.²⁹ Von diesem Ablehnungsgrund wurde bisher allerdings kein Gebrauch gemacht.

(2) Ablehnungsgründe nach FinSV

Die Ablehnungsgründe für die Verbraucherschlichtungsstellen, die auf der Grundlage der FinSV arbeiten, sind in § 6 Absatz 1 Satz 1 und Absatz 2 Satz 1 FinSV geregelt.

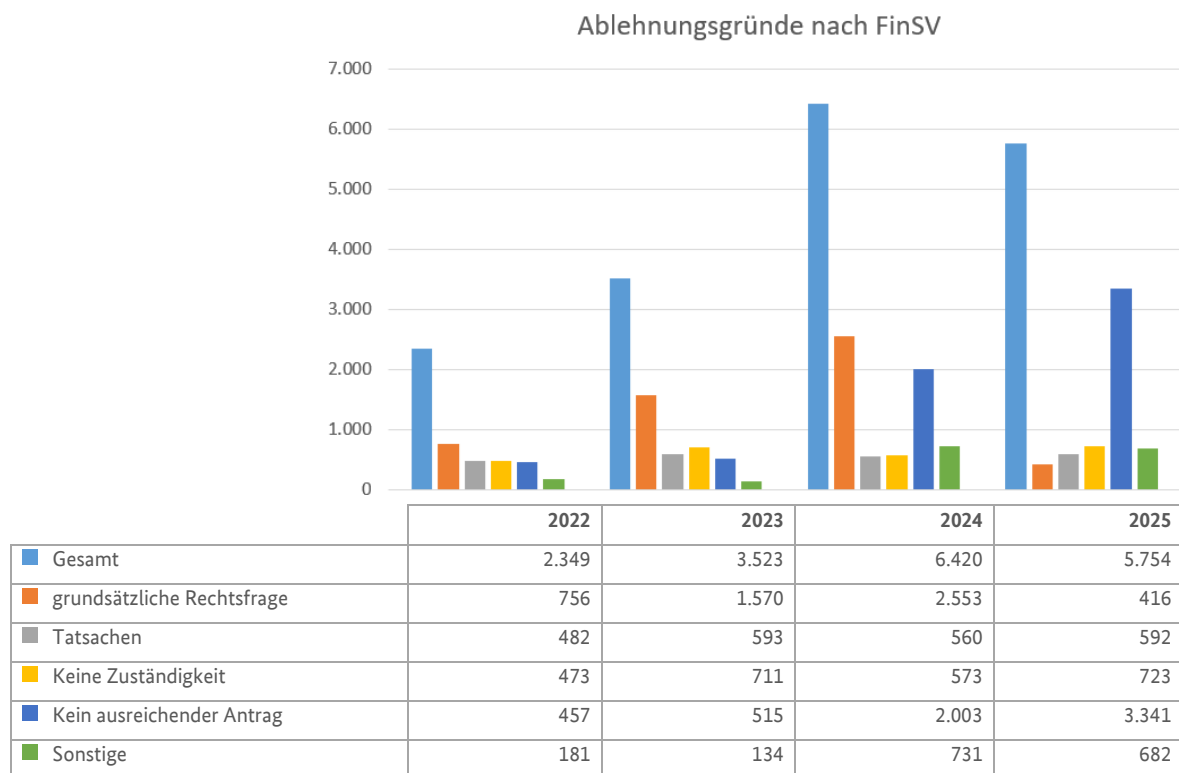
Am häufigsten wurden Anträge nach der FinSV im Berichtszeitraum abgelehnt, weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, noch nicht geklärt war (§ 6 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 FinSV), Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend waren, im Schlichtungsverfahren streitig blieben, weil der Sachverhalt von der

²⁷ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 11, in Verbindung mit dem ausgefüllten Erhebungsbogen.

²⁸ Vgl. Schlichtungsstelle Energie e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 9; Schlichtungsstelle Nahverkehr, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 1 f.

²⁹ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Verfahrensordnung 2026, § 7 Absatz 1, letzter Abruf am 7. Juli 2026 unter: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/verfahrensordnung/>

Schlichtungsstelle nicht geklärt werden konnte (§ 6 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 FinSV), kein ausreichender Antrag gestellt wurde (§ 6 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 FinSV) oder die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig war und der Antrag nicht nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben war (§ 6 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 FinSV).



Grafik 4: Ablehnungsgründe nach FinSV

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die hohe Anzahl des Ablehnungsgrunds der mangelnden Klärung einer entscheidungserheblichen grundsätzlichen Rechtsfrage maßgeblich auf die Schlichtungsstelle Bausparen zurückgeht, die im Jahr 2022 580 Anträge, im Jahr 2023 1506, im Jahr 2024 2.455 und im Jahr 2025 immerhin noch 334 Anträge aus diesem Grund abgelehnt hat. Bei der Schlichtungsstelle Bausparen war der Zuwachs insbesondere auf das bereits angesprochene Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 zur Unwirksamkeit eines Entgelts in der Sparphase des Bausparvertrags zurückzuführen. Nach den Angaben der Schlichtungsstelle seien viele mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs verbundene Rechtsfragen weiterhin noch nicht höchstrichterlich geklärt, so dass keine Entscheidung durch die Schlichter in der Sache habe ergehen können.³⁰ Die hohe Zahl des Ablehnungsgrunds „kein ausreichender Antrag“ geht maßgeblich darauf zurück, dass der Ombudsmann der Privaten Banken im Jahr 2024 1.361 und im Jahr 2025

³⁰ Schlichtungsstelle Bausparen, Tätigkeitsbericht 2024, S. 8.

2.041 aus diesem Grund abgelehnt hat. Nach Darlegung des Ombudsmanns handelt es sich dabei inhaltlich im Wesentlichen um Fälle, in denen kein ausreichender Antrag gestellt wurde, da die Antragsteller fehlende Unterlagen – insbesondere die nach § 5 Absatz 1 der Verfahrensordnung erforderliche Erklärung – nicht nachreichten oder das Schlichtungsbegehren nicht bzw. nicht hinreichend konkret darstellten.³¹ Nach dieser Vorschrift müssen Antragstellerinnen und Antragsteller unter anderem erklären, dass wegen derselben Streitigkeiten noch kein Verfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde.³²

Der Ablehnungsgrund der fehlenden Zuständigkeit ist insbesondere deshalb relativ selten einschlägig, weil die Finanzverbraucherschlichtungsstellen (vgl. Teil B I. 2. c)) untereinander nach § 24 Absatz 1 FinSV verpflichtet sind, Anträge bei Nichtzuständigkeit an die zuständige Finanzverbraucherschlichtungsstelle weiterzuleiten. Diese Anträge werden nach § 6 Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 FinSV nicht als unzuständige Anträge gezählt und sind nicht abzulehnen, sondern weiterzuleiten. Dieser gesetzlichen Systematik folgend werden sie im vorliegenden Bericht nicht als Antragseingänge bei der Verbraucherschlichtungsstelle gezählt, welche die Weiterleitung vorgenommen hat.

bb) Anzahl der zurückgenommenen Anträge

Als zurückgenommene Anträge werden solche bewertet, bei denen der Antrag nicht abgelehnt wurde, er aber von Seiten der Antragstellerin oder des Antragstellers vor Abschluss des Verfahrens zurückgenommen bzw. nicht weiterverfolgt wurde oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprochen wurde (§ 15 Absatz 1 VSBG, § 7 Absatz 2 FinSV). Die Rücknahmegründe liegen hier auf Seiten der Antragsteller und werden von diesen oft nicht genannt.³³ Sie lassen sich deshalb im Einzelnen nicht nachvollziehen. Im Jahr 2022 wurden 12.031, im Jahr 2023 13.012, im Jahr 2024 15.813 und im Jahr 2025 16.322 Anträge zurückgenommen. Im Verhältnis zu den abschließend bearbeiteten Verfahren macht diese Fallgruppe jährlich zwischen 11 und 14 Prozent der Anträge aus.

cc) Teilnahmebereitschaft von Unternehmen

Inwiefern Unternehmen aktiv bereit sind, an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, kann aufgrund der in Deutschland sehr unterschiedlichen Ausgestaltung der

³¹ Ombudsmann der Privaten Banken, Tätigkeitsbericht 2025, S. 21.

³² Ombudsmann der Privaten Banken, Verfahrensordnung, Stand: 1. Januar 2026, letzter Abruf am 16. April 2026 unter: § 5 Absatz 1 der Verfahrensordnung erforderliche Erklärung.

³³ Vgl. beispielsweise Ombudsmann der Privaten Banken, Tätigkeitsbericht 2022, S. 38.

Schlichtungsstellen nicht generell, sondern nur jeweils mit spezifischen Blick auf die Branchen und jeweiligen Schlichtungsstellen beurteilt werden.

Zwar hat der Gesetzgeber im Einklang mit der ADR-Richtlinie die Freiwilligkeit der Teilnahme an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zum Grundprinzip der alternativen Streitbeilegung erhoben. Dementsprechend wird das Verfahren gemäß § 15 Absatz 2 VSBG beendet, wenn die Antragsgegner erklären, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen. Die vorgenannte Vorschrift enthält jedoch eine Ausnahmeregelung, wonach unter bestimmten Voraussetzungen eine Teilnahmeverpflichtung für die Antragsgegnerin oder den Antragsgegner entstehen kann, und zwar dann, wenn Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden etwas anderes bestimmen.

In der Praxis der meisten Schlichtungsstellen ist diese (gesetzliche) Ausnahme weiterhin die Regel.

Die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich, die nach § 14 Absatz 1 UKlaG und der FinSV anerkannt werden, verpflichten regelmäßig ihre Mitgliedsunternehmen zur Teilnahme an den Schlichtungsverfahren. Die behördlichen Auffangschlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1 UKlaG führen Schlichtungsverfahren auch durch, wenn sich das Unternehmen nicht aktiv beteiligt, es sei denn, es liegt ein in der FinSV geregelter Ablehnungsgrund vor. Das Unternehmen hat die Kosten des Schlichtungsverfahrens zu tragen.

Auch bei anderen anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen haben sich Unternehmen in erheblichem Umfang im Rahmen ihrer Mitgliedschaft im jeweiligen Trägerverein freiwillig zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet. So hat ein Großteil der privaten Verbraucherschlichtungsstellen die Zuständigkeit auf Unternehmen beschränkt, die sich dem jeweiligen Trägerverein freiwillig angeschlossen haben. Die Vereinssatzungen der Trägervereine enthalten wiederum regelmäßig entsprechende Regelungen, wonach sich die angeschlossenen Unternehmen zur Teilnahme an den Streitbeilegungsverfahren verpflichten. Der Darstellung unter Punkt B I. 2. kann entnommen werden, welche Schlichtungsstellen dies sind. Im Bereich des Luftverkehrs führt die behördliche Auffangschlichtungsstelle nach § 57a Absatz 1 Satz 1 LuftVG Schlichtungsverfahren auch durch, wenn sich das Luftfahrtunternehmen nicht aktiv beteiligt oder seine Teilnahme abgelehnt hat, es sei denn, es liegt ein im LuftVG oder der LuftSchlichtV geregelter Ablehnungsgrund vor. Das Luftfahrtunternehmen hat die Kosten des Schlichtungsverfahrens zu tragen.

Bei einigen Schlichtungsstellen verpflichten sich die Unternehmen zusätzlich dazu, Schlichtungsentscheidungen bis zu einem bestimmten Betrag als verbindlich zu akzeptieren, vorausgesetzt die

Verbraucherinnen oder Verbraucher nehmen sie an. Solche Verpflichtungen bestehen insbesondere bei einigen privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen des Finanzsektors (vgl. Teil B I. 2. c)). Sie bestehen aber auch beim Versicherungsombudsmann e.V. und bei der Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V. Beim Versicherungsombudsmann e.V. ist die Schlichtungsentscheidung beispielsweise bei Beschwerden, die gegen Versicherungsunternehmen gerichtet sind, bis zu 10.000 Euro bindend.³⁴ Bei Beschwerden gegen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler bzw. gegen Versicherungsberaterinnen und -berater ist der Schlichtungsvorschlag hingegen nicht bindend.

Daneben besteht im Versicherungssektor eine gesetzliche Pflicht der Versicherungsvermittler, an Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen (§ 17 Absatz 4 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung). Bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. sind Unternehmen nach § 111b des Gesetzes über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (EnWG) bei Streitigkeiten mit einer Verbraucherin oder einem Verbraucher über den Anschluss an das Strom- oder Gasversorgungsnetz, die Belieferung mit Elektrizität oder Gas oder deren Messung verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Nach § 34 Absatz 2 Postgesetz sind Anbieterinnen und Anbieter dann verpflichtet, am Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur teilzunehmen, wenn die Antragstellerin oder der Antragsteller eine Verbraucherin oder ein Verbraucher ist.

Voraussetzung für eine Teilnahmepflicht ist jeweils freilich, dass die sachlichen Zuständigkeitsvoraussetzungen erfüllt sind.

Bei den übrigen Verbraucherschlichtungsstellen entscheidet das betroffene Unternehmen in jedem Einzelfall über seine Teilnahmebereitschaft, wenn sich die Unternehmen weder im Rahmen einer Mitgliedschaft zur Teilnahme verpflichtet haben noch eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme vorliegt.

Diese Schlichtungsstellen sind die

- Universalschlichtungsstelle des Bundes,
- die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur,
- die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer (2022 bis 2024),

³⁴ Versicherungsombudsmann e.V., § 10 und 11 der Verfahrensordnung.

- die Schlichtungsstelle Nahverkehr,
- die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen,
- die Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieursleistungen und
- der Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung (bei Nichtmitgliedern).

Schlichtungsstelle Nahverkehr	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	2.311	2.758	3.489	3.206
Abgelehnte Anträge	1.958	2.161	2.299	1.672
Verbleibend	353	597	1.190	1.534
Ablehnung der Teilnahme	10	0	7	49
Teilnahmequote	97 Prozent	100 Prozent	99 Prozent	97 Prozent
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	1.056	877	995	1.168
Abgelehnte Anträge	440	413	490	610
Verbleibend	616	464	505	558
Ablehnung der Teilnahme	86	92	83	95
Teilnahmequote	86 Prozent	80 Prozent	84 Prozent	83 Prozent
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	2.351	2.303	2.206	3.391
Abgelehnte Anträge	383	294	280	386
Verbleibend	1.968	2.009	1.926	3.005
Ablehnung der Teilnahme	618	665	576	1.029
Teilnahmequote	69 Prozent	67 Prozent	70 Prozent	66 Prozent
Universalschlichtungsstelle des Bundes	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	2.012	2.498	3.031	5.193
Abgelehnte Anträge	517	735	897	1.489
Verbleibend	1495	1.763	2.134	3.704
Ablehnung der Teilnahme	972	1.095	1.317	2.464
Teilnahmequote	35 Prozent	38 Prozent	38 Prozent	33 Prozent
Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	614	646	782	
Abgelehnte Anträge	35	59	37	
Verbleibend	579	587	745	
Ablehnung der Teilnahme	358	358	563	
Teilnahmequote	38 Prozent	39 Prozent	24 Prozent	
Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	5	4	12	7
Abgelehnte Anträge	0	0	1	1
Verbleibend	5	4	11	6
Ablehnung der Teilnahme	3	1	5	2
Teilnahmequote	40 Prozent	75 Prozent	55 Prozent	67 Prozent
Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieursleistungen	2022	2023	2024	2025
Abschließend bearbeitete Anträge	5	2	4	4
Abgelehnte Anträge		1		
Verbleibend	5	1	4	4
Ablehnung der Teilnahme	3	1	3	3
Teilnahmequote	40 Prozent	0 Prozent	25 Prozent	25 Prozent

Tabelle 2: Beteiligungsquote von Unternehmen bei Schlichtungsstellen ohne Selbstverpflichtung oder gesetzlicher Teilnahmepflicht³⁵

³⁵ Der Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung wurde nicht in die Tabelle aufgenommen. Nur Nichtmitglieder sind nicht verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Es liegen keine Daten dazu vor, wie viele Schlichtungsverfahren gegenüber Nichtmitgliedern beantragt wurden.

Besonders hohe Beteiligungsquoten konnten hier einige branchenspezifische Schlichtungsstellen erzielen: Bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur lag die Teilnahmebereitschaft im Zeitraum der Jahre 2022 bis 2025 zwischen 66 und 70 Prozent, bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft waren es sogar zwischen 80 und 86 Prozent. Bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr hat sich im selben Zeitraum nur ein Unternehmen nicht an den Schlichtungsverfahren beteiligt. Die Beteiligungsquote lag hier bei sehr hohen 97 und 100 Prozent.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes und die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen e. V. hatten hingegen das Problem, dass Unternehmen überwiegend nicht am Schlichtungsverfahren teilgenommen haben. Bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes lag die Teilnahmebereitschaft im Berichtszeitraum zwischen 33 und 38 Prozent. Die Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen sowie die Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen hatten sehr geringe Antragszahlen. Dabei war bei der Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen die Teilnahmebereitschaft gering.

Anders als bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur³⁶, der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft³⁷ und der Schlichtungsstelle Nahverkehr³⁸ sind die einzelnen Schlichtungsverfahren bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes und bei den drei weiteren im letzten Absatz genannten Verbraucherschlichtungsstellen für Unternehmen kostenpflichtig; Unternehmen zahlen pro Verfahren eine Kostenpauschale. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes führt aus, dass sich viele Unternehmen mit einer freiwilligen, aber zugleich kostenpflichtigen Teilnahme schwer täten.³⁹

dd) Einigungsbereitschaft

Eine Einigung liegt dann vor, wenn die Streitigkeit innerhalb des Schlichtungsverfahrens etwa durch Vergleich oder Anerkenntnis beigelegt wird oder wenn beide Parteien den Schlichtungsvorschlag der Schlichtungsstelle annehmen.

³⁶ Finanzierung durch Bundeshaushalt.

³⁷ Der Bundesrechtsanwaltskammer angehörende Rechtsanwälte zahlen jährlich eine Pauschale von 6 Euro; Fallpauschalen fallen nicht an.

³⁸ Finanzierung durch Land Nordrhein-Westfalen und durch Mitgliedsunternehmen des Trägervereins.

³⁹ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 3.

Wie in den Vorberichten errechnet sich die Einigungsquote, indem die Anzahl der pro Jahr abgeschlossenen Schlichtungsverfahren, in welchen eine Einigung (entweder im Vorverfahren oder durch Annahme des Schlichtungsvorschlags) erzielt wurde in das Verhältnis zu den Verfahren gesetzt wird, in welchen der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen wurde. So kommt man zu einer Einigungsquote von 78 Prozent für das Jahr 2022, 83 Prozent für das Jahr 2023, 88 Prozent für das Jahr 2024 und 86 Prozent für das Jahr 2025. Damit lagen die Einigungsquoten wesentlich höher als in den Jahren 2018 bis 2021, wo sie bei maximal 65 Prozent lagen.⁴⁰

c) Verfahrensdauer

Schlichtungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen haben ab Antragstellung bis zum endgültigen Verfahrensabschluss im Durchschnitt 101 Tage im Jahr 2022, 102 Tage Jahr 2023, 105 Tage im Jahr 2024 und 100 Tage im Jahr 2025 gedauert.

Nach § 20 Absatz 2 VSBG bzw. § 9 Absatz 1 FinSV ist den Parteien der Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, der Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder der Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu übermitteln. Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 17 Absatz 1 VSBG Gelegenheit zur Stellungnahme hatten; bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien kann die Frist verlängert werden. Hier haben die Verbraucherschlichtungsstellen in den Jahren 2022 und 2023 im Durchschnitt 43 Tage, im Jahr 2024 durchschnittlich 39 Tage und im Jahr 2025 im Durchschnitt 42 Tage benötigt.

4. Evaluation durch Verbraucherschlichtungsstellen

a) Effektivität des von den Verbraucherschlichtungsstellen angebotenen Verfahren

Die Effektivität der Verbraucherschlichtungsverfahren wird im Folgenden anhand der Kriterien des Artikels 8 der ADR-Richtlinie und der eingereichten Evaluationsberichte beurteilt: Die Verfahren sollen einfach, günstig und schnell sein.

Einfach: Die Verfahren sind für Verbraucherinnen und Verbraucher leicht zugänglich. So können sie ihren Antrag sowohl postalisch als auch elektronisch einreichen. Fast alle Verbraucherschlichtungsstellen stellen auf ihren Webseiten ein Beschwerdeformular zur Verfügung, mit dem alle für die Durchführung des Verfahrens erforderlichen Informationen abgefragt werden. Überwiegend

⁴⁰ Vgl. Verbraucherschlichtungsbericht 2022, S. 72.

stellen die Verbraucherschlichtungsstellen zusätzlich Online-Formulare zur Verfügung, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher direkt auf der Webseite einen Antrag stellen können. Die meisten Verfahren gehen über diese Online-Formulare oder per E-Mail ein.

Die elektronische Antragstellung ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, auf einfache und unkomplizierte Weise ein Schlichtungsverfahren einzuleiten, ohne zugangsbeschränkende Vorgaben zu machen. Dies spart Zeit und Kosten. Darüber hinaus trägt die Nutzung des Online-Formulars der Schlichtungsstellen zur formal korrekten Antragstellung bei, so dass oft keine weiteren Unterlagen oder Erklärungen nachgefordert werden müssen. Die elektronische Kommunikation mit der antragstellenden Person führt in der Regel auch zu einer Beschleunigung des Verfahrens.

Sowohl bei der Antragstellung als auch bei der weiteren Durchführung des Verfahrens steht es den Parteien frei, sich von einer Rechtsanwältin oder einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten zu lassen. Eine Pflicht hierzu besteht aber ausdrücklich nicht. Auch dürfen die Verbraucherschlichtungsstellen in ihren Verfahrensordnungen den Parteien eine solche Verpflichtung nicht auferlegen, vgl. § 13 Absatz 2 VSBG. Die meisten antragstellenden Personen und Unternehmen machen von der Möglichkeit der Vertretung keinen Gebrauch.

Günstig: Die Verfahren sind für die Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenfrei (§ 23 Absatz 1 VSBG, § 14 Absatz 2 Satz 4 UKlaG i.V.m. § 10 Absatz 1 FinSV). Hiervon gibt es lediglich für Streitigkeiten, die in den Anwendungsbereich des VSBG fallen, zwei Ausnahmen. So kann von der Verbraucherin oder dem Verbraucher, wenn ein Unternehmen an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt ist, ein geringes Entgelt in Höhe von höchstens 30 Euro erhoben werden, wenn sein oder ihr Antrag unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen ist (§ 23 Absatz 1 Satz 1 VSBG).⁴¹ In sonstigen Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle von der Verbraucherin oder dem Verbraucher nur dann ein angemessenes Entgelt verlangen, wenn sie diese oder diesen unverzüglich, nachdem ihr bekannt wurde, dass an dem Verfahren kein Unternehmen beteiligt ist (es sich also um eine Streitigkeit zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern handelt), auf diese Kosten hingewiesen hat und die Verbraucherin oder der Verbraucher weiterhin an der Durchführung des Verfahrens festhält (§ 23 Absatz 1 Satz 2 VSBG). In der Praxis

⁴¹ Ähnliche Regelungen sind auch in den Spezialgesetzen enthalten: § 214 Absatz 4 Satz 2 des Gesetzes über den Versicherungsvertrag, § 57 Absatz 4 Satz 2 LuftVG, § 57a Absatz 3 LuftVG, § 111b Absatz 6 Satz 3 EnWG, § 31 Absatz 3 VSBG i.V.m. § 6 Absatz 5 Universalschlichtungsstellenverordnung.

haben die Verbraucherschlichtungsstellen selten Gebrauch von diesen beiden Ausnahmeregelungen gemacht und entsprechende Gebühren erhoben.

Schnell: Wie unter Teil B I. 3. c) dargelegt, konnte die gesetzlich vorgeschriebene Frist von 90 Tagen (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte bis zur Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags) im Durchschnitt eingehalten werden.

b) Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstellen

Privatrechtlich organisierte Verbraucherschlichtungsstellen müssen von einem eingetragenen Verein getragen werden (§ 3 Satz 1 VSBG, § 14 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 UKlaG). An der Landschaft der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland hat sich seit dem letzten Bericht im Jahr 2022 wenig verändert. Lediglich die Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. hat im Jahr 2025 auf die Anerkennung verzichtet (vgl. B. 2. h)). Von den 27 weiter bestehenden Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland sind 20 privatrechtlich organisiert. Davon verfolgen in acht⁴² Fällen die Trägervereine den alleinigen Zweck, durch Einrichtung und Unterhaltung der Verbraucherschlichtungsstelle die außergerichtliche Streitbeilegung zu fördern. Bei den übrigen zwölf⁴³ privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen nehmen die Trägervereine darüber hinaus auch noch Unternehmensinteressen wahr.

Um im letzteren Fall die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Verbraucherschlichtungsstellen zu gewährleisten, sieht das Gesetz für grundlegende Entscheidungen im Hinblick auf die Organi-

⁴² Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V.

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Versicherungsombudsman e. V.

⁴³ Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken u. Raiffeisenbanken e. V.

Ombudsman der Privaten Banken

Ombudsman Immobilien IVD / VPB – Grunderwerb und Verwaltung

Ombudsman Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsstelle für Investmentfonds

Schlichtungsstelle Bausparen

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlagen- und Kreditvermittlung

Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition (AMÖ) e. V.

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)

Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen

VuV – Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

sations- und Finanzstruktur, beispielsweise die Festlegung und die Änderung der Verfahrensordnung, insbesondere hinsichtlich der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, sowie für die Bestellung oder die Abberufung eines Streitmittlers die Beteiligung von Verbraucherverbänden (§ 9 Absatz 1 VSBG, §§ 2 Satz 3 und 4, 12 Absatz 4 Satz 1 FinSV) beziehungsweise des Bundesamts für Justiz (§ 14 Absatz 3 Satz 2 UKlaG; § 17 Absatz 1, § 18 Nummer 2 und 3 FinSV) vor. Darüber hinaus müssen diese Verbraucherschlichtungsstellen über einen von dem Trägerverein getrennten und zweckgebundenen Haushalt verfügen (§ 3 Satz 2 VSBG, § 13 Satz 2 FinSV).

Hinsichtlich der Art der Finanzierung hat der deutsche Gesetzgeber darauf verzichtet, den Verbraucherschlichtungsstellen konkrete Vorgaben zu machen. Das Gesetz fordert lediglich, dass die Finanzierung tragfähig sein muss. Dementsprechend haben die Verbraucherschlichtungsstellen unterschiedliche Finanzierungsmodelle gewählt:

- Lediglich die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. finanziert sich ausschließlich über Fallpauschalen; gleiches galt für die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.
- Acht der privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen finanzieren sich ausschließlich über Mitgliedsbeiträge.⁴⁴
- Neun der privatrechtlich organisierten Verbraucherschlichtungsstellen haben sich für eine Mischfinanzierung aus Mitgliedsbeiträgen einerseits und der Erhebung von Fallpauschalen andererseits entschieden.⁴⁵
- Die Schlichtungsstelle Nahverkehr finanziert sich über Mitgliedsbeiträge und durch Fördergelder des Landes Nordrhein-Westfalen. Die Kosten für eingehende Anträge, die Nichtmitgliedsunternehmen betreffen, werden auf die Mitgliedsunternehmen umgelegt.⁴⁶

⁴⁴ Ombudsmann der Privaten Banken

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Schlichtungsstelle Bausparen

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

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)

Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen

⁴⁵ Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.

Ombudsmann Immobilien IVD / VPB – Grunderwerb und Verwaltung

Ombudsstelle für Investmentfonds

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlagen- und Kreditvermittlung

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr e.V.

Versicherungsombudsmann e. V.

VuV – Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

⁴⁶ Schlichtungsstelle Nahverkehr, Evaluationsbericht für die Jahre 2024 bis 2025, S. 3.

- Die Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e. V. stellt insoweit eine Besonderheit dar, als diese Schlichtungsstelle bis zum 31. Dezember 2019 nach § 43 VSBG vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in ihrer damaligen Eigenschaft als Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle gefördert wurde und seit dem 1. Januar 2020 ein Entgelt durch das Bundesamt für Justiz aufgrund der erfolgten Beleihung nach § 29 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG erhält.

c) Schulungen

Bis auf wenige Ausnahmen haben die Beschäftigten der Verbraucherschlichtungsstellen regelmäßig an Fachtagungen und speziellen Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen.

d) Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Viele Schlichtungsstellen haben sich Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten angeschlossen. So sind von den 27 derzeit anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen folgende zwölf Mitglied im FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network):

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.
- Ombudsmann der Privaten Banken
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen
- Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
- Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
- Schlichtungsstelle Bausparen
- Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
- Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)
- Versicherungsombudsmann e. V.

Das FIN-NET ist ein Netzwerk nationaler Organisationen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich. Es umfasst neben den Mitgliedstaaten

der Europäischen Union die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union, Island, Liechtenstein und Norwegen). Das Netzwerk wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen nationalen Bürgerbeauftragten für Finanzdienstleistungen zu fördern und Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzübergreifenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern.⁴⁷

Die Ombudsstelle für Investmentfonds und die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sind zudem Mitglied im INFO-Network (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), einem seit 2007 bestehenden weltweiten Zusammenschluss von Streitbeilegungsstellen im Finanzbereich.

Seit November 2017 besteht darüber hinaus ein Netzwerk für Verbraucherschlichtungsstellen aus dem Reise- und Verkehrsbereich (TRAVEL-NET). Die Universalschlichtungsstelle des Bundes, die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, die Schlichtungsstelle Nahverkehr und die Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr e.V. sind Mitglied im TRAVEL-NET.

Im Übrigen tauschen sich die Verbraucherschlichtungsstellen, soweit Streitigkeiten mit grenzübergreifenden Sachverhalten eingehen, direkt mit Schlichtungsstellen in den betroffenen Ländern aus. Daneben finden auch regelmäßig internationale Schlichtertreffen statt, an denen die Verbraucherschlichtungsstellen teilnehmen.

II. Statistische Angaben zu Hindernissen bei der Behandlung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten sowie Empfehlungen zu deren Beseitigung

Die Auswertung der Tätigkeitsberichte der Verbraucherschlichtungsstellen und der Evaluationsberichte zeigt, dass der Behandlung von inländischen Streitigkeiten keine gravierenden Hindernisse entgegenstehen.

Wie bereits im Verbraucherschlichtungsbericht im 2022 konstatiert, ist auch für den vorliegenden Berichtszeitraum zu verzeichnen, dass bei der Mehrzahl der Verbraucherschlichtungsstellen weiterhin keine oder kaum grenzübergreifende Verbraucherschlichtungsverfahren stattfanden (vgl. Teil B I. 3. a) bb)). Dies gilt insbesondere für die Energiebranche, den Bereich der Rechtsanwalt-

⁴⁷ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/about-fin-net_de, letzter Aufruf am: 16. April 2026.

schaft und die Telekommunikationsbranche. Dies lässt sich plausibel damit erklären, dass grenzüberschreitende Sachverhalte in diesen Bereichen die Ausnahme darstellen, da sie überwiegend national ausgerichtet sind. Die meisten Verfahren mit grenzübergreifenden Sachverhalten finden sich naturgemäß vor der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz. Einen relativen hohen Anteil an Anträgen mit grenzübergreifendem Bezug verzeichnet auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes. Bei grenzübergreifenden Verbraucherschlichtungsverfahren liegen zusätzliche mögliche Hindernisse in der Verwendung einer anderen Sprache, als derjenigen, in der die Verbraucherinnen oder Verbraucher wohnhaft sind, sowie mangelnde Kenntnisse der länderspezifischen Schlichtungslandschaft und des anwendbaren Rechts.⁴⁸

Um insbesondere grenzübergreifende Schlichtungsverfahren zu fördern, hatte die EU-Kommission im Jahr 2016 mit der Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (kurz ODR-Verordnung)⁴⁹ die ODR-Plattform ins Leben gerufen, die als zentrale Anlaufstelle dafür gedacht war, Verbraucherinnen und Verbrauchern insbesondere auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten einen einfachen digitalen Zugang zu allen AS-Stellen in Europa zu vermitteln. Die ODR-Plattform enthielt unter anderem ein integriertes Beschwerdeformular, ein Übersetzungstool und Informationen zu allen Schlichtungsstellen. Im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 wurden die Stärken und Schwächen der ODR-Plattform ausführlich diskutiert.⁵⁰ Die ODR-Verordnung wurde Ende 2024 aufgehoben und die ODR-Plattform mit Wirkung zum 19. Juli 2025 eingestellt.⁵¹ Begründet wurde die Einstellung insbesondere mit einer fehlenden Kosteneffizienz und Wirksamkeit. Pro Jahr seien nicht mehr als 200 Fälle an eine AS-Stelle weitergeleitet wurden.⁵²

Die ODR-Plattform soll durch folgende Maßnahme ersetzt werden: Nach Artikel 20 Absatz 8 der ADR-Änderungsrichtlinie ist es Aufgabe der Europäischen Kommission, bis zum 20. April 2026 ein benutzerfreundliches digitales interaktives Instrument zu entwickeln, das neben

⁴⁸ Vgl. hierzu ADR-Änderungsrichtlinie, Erwägungsgrund 2.

⁴⁹ Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten).

⁵⁰ Verbraucherstreitbeilegungsbericht 2022, S. 79 ff.

⁵¹ Verordnung (EU) 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2024 zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (ODR-Aufhebungsverordnung).

⁵² ODR-Aufhebungsverordnung, a.a.O., im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung, Erwägungsgrund 5.

der Liste der anerkannten AS-Stellen und der nach der ADR-Änderungsrichtlinie neu zu schaffen- den AS-Kontaktstellen Informationen über den Rechtsschutz für Verbraucherinnen und Verbrau- cher, einschließlich Informationen über die Nutzung der alternativen Streitbeilegung im grenz- übergreifenden Kontext, sowie Links zu Informationen über Verbraucherrechte bietet. Die Maß- nahme umfasst auch eine Funktion der maschinellen Übersetzung, die den AS-Stellen und den AS-Kontaktstellen kostenlos zur Verfügung steht. Diese Maßnahme war zum Zeitpunkt des Ver- fassens dieses Berichts noch nicht in Betrieb. Es wird in den nächsten Jahren zu beobachten sein, ob diese Plattform erfolgreicher als die ODR-Plattform sein wird, Verbraucherinnen und Verbrau- chern insbesondere in grenzübergreifenden Fällen den Zugang zu AS-Stellen in Europa zu vermit- teln.

Es ist aus hiesiger Sicht essentiell, dass das Instrument für Verbraucherinnen und Verbraucher wie auch Unternehmen sichtbar und praktisch effizient nutzbar ist. Neben einer übersichtlichen Dar- stellung der anerkannten AS-Stellen, welche es Verbraucherinnen und Verbrauchern wie auch Unternehmen ermöglicht, einfach und schnell die für ihren Fall zuständige Schlichtungsstelle zu ermitteln, gehört dazu auch, dass das maschinelle Übersetzungstool Übersetzungen von hoher Qualität liefert, um so gerade im Rahmen grenzübergreifender Streitigkeiten den Zugang zu Ver- braucherschlichtungsstellen zu erleichtern. Die Übersetzungsqualität des in die ehemalige ODR- Plattform integrierten Übersetzungstools wurde von einigen Verbraucherschlichtungsstellen kriti- siert.⁵³ Nach der ODR-Verordnung waren Unternehmen schließlich, wie dargelegt, verpflichtet, auf ihren Webseiten auf die ODR-Plattform hinzuweisen.⁵⁴ Eine solche Pflicht wurde mit Bezug auf das neue digitale Instrument nicht vorgesehen. Die Europäische Kommission sollte deshalb die Nutzung dieses Instruments durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen fördern.

Ein weiterer wichtiger Baustein zur Ermöglichung grenzübergreifender AS-Verfahren sind die AS- Beratungsstellen des Artikels 14 der ADR-Richtlinie a. F. Diese Aufgabe wird seit dem Jahr 2016 in Deutschland (wie ehemals auch die Beratung zur ODR-Plattform) nach einer Beleihung durch das Bundesamt für Justiz auf der Grundlage des § 40 Absatz 1 VSBG derzeit von dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ Deutschland) beim Zentrum für Europäischen Verbrau- cherschutz wahrgenommen.

⁵³ Verbraucherschlichtungsbericht 2022, S. 88.

⁵⁴ Artikel 14 Absatz 1 Satz 1 der aufgehobenen ODR-Verordnung.

Seit der Aufgabenübernahme im Jahr 2016 hat das EVZ Deutschland fortwährend eine steigende Anzahl von Anfragen zu AS-Stellen erhalten. Waren es im Jahr 2018 noch 866 Anfragen, ist diese Zahl im Jahr 2025 auf 3.537 gestiegen. Von den Anfragen im Jahr 2025 betrafen 1.794 Anfragen grenzübergreifende, 339 internationale und 1.404 nationale Sachverhalte. Von den grenzübergreifenden Anfragen handelte es sich nach den Angaben des EVZ Deutschland um 1.058 Informationsanfragen und 736 Beschwerden. Bei den Beschwerden liege bereits eine konkrete Streitigkeit zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit einem Unternehmen vor, zu der dann beraten wird bzw. bei der die Streitigkeit an eine Schlichtungsstelle weitergeleitet werde. In 216 Fällen seien die Streitigkeiten hier an ein Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet wurden; in den anderen 520 Fällen sei zur alternativen Streitbeilegung als anderweitiger Rechtsschutzmöglichkeit beraten worden.⁵⁵ Im Jahr 2022 war es zu 181, im Jahr 2023 zu 295 und im Jahr 2024 zu 203 Weiterleitungen gekommen.⁵⁶

Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. gibt in ihrem Evaluationsbericht an, dass sie zahlreiche Anträge über das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren erhalten habe.⁵⁷ Die Universalschlichtungsstelle des Bundes berichtet, dass Verbraucherinnen und Verbraucher bei drei der 288 im Jahr 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge mit grenzübergreifendem Bezug durch das Netzwerk Europäischer Verbrauchzentren vertreten worden seien.⁵⁸

Artikel 14 der ADR-Richtlinie a. F. wird durch die ADR-Änderungsrichtlinie, insbesondere mit Blick auf den Wegfall der OS-Kontaktstelle durch Aufhebung der ODR-Verordnung, neugefasst. Die Aufgaben der AS-Kontaktstellen werden insoweit erweitert und präzisiert. Nach Artikel 14 Absatz 1 der ADR-Richtlinie n. F. ist es künftig die Aufgabe der AS-Kontaktstelle, Verbraucherinnen und Verbraucher bei grenzübergreifenden Streitigkeiten den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsstellen zu erleichtern. Diese Zugangserleichterung soll gemäß Artikel 14 Absatz 3 ADR-Richtlinie n.F. insbesondere durch Unterstützung beim Einreichen der Unterlagen, durch Einsatz des oben genannten Übersetzungs-Tools der Europäischen Kommission, durch Bereitstellung allgemeiner Informationen zum Verbraucherrecht, durch Erläuterung der Verfahrensregeln und durch Informationen über anderweitige Rechtsschutzmöglichkeiten im Fall eines erfolglosen Verfahrens vor einer AS-Stelle erfolgen. Die Aufgabenbeschreibung ähnelt damit der Aufgabenbeschreibung der

⁵⁵ EVZ Deutschland, Kontaktstelle für Schlichtung in Europa und der Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung, Jahresbericht 2025, S. 6 ff.

⁵⁶ EVZ Deutschland, Kontaktstelle für Schlichtung in Europa und der Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung, Jahresberichte 2022, S. 11, 2023, S. 12, und 2024, S. 10.

⁵⁷ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Evaluationsbericht 2024/2025, S. 7.

⁵⁸ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Tätigkeitsbericht 2025, S. 9.

ehemaligen ODR-Kontaktstellen des Artikel 7 Absatz 2 lit. a) der ODR-Verordnung a.F. Verbraucherinnen und Verbraucher sind gehalten, sich an die Kontaktstelle im Mitgliedstaat ihres Wohnortes, Unternehmen an die im Mitgliedstaat ihres Sitzes zu wenden. Nach Artikel 14 Absatz 2 der ADR-Änderungsrichtlinie übertragen die Mitgliedsstaaten die Aufgabe der AS-Kontaktstelle ihrem dem Europäischen Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren angeschlossenen Zentrum, es sei denn dieses ist nicht möglich. Den künftigen ADR-Kontaktstellen wird bei der Erleichterung des Zugangs zu Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten mit grenzüberschreitendem Bezug somit eine bedeutende Rolle zukommen.

III. Entwicklung der außergerichtlichen Streitbeilegung einschließlich etwaiger Verbesserungsvorschläge

Seit der Einführung der ADR-Richtlinie am 1. April 2016 hat sich die Verbraucherschlichtung positiv und rasant entwickelt. Diese positive Entwicklung zeigt sich insbesondere in fortwährend ansteigenden Antragszahlen. Wurden im Jahr 2016 noch 61.694⁵⁹ Anträge vor Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland eingereicht, sind es 2025 bereits 146.446 Anträge gewesen. Das bedeutete eine Steigerung von 137 Prozent.

Während die erhebliche Steigerung der Antragszahlen um 28 Prozent im Jahre 2020 (100.349 Anträge) gegenüber dem Jahr 2019 (78.533 Anträge) insbesondere auf die Corona-Pandemie zurückzuführen war und insbesondere darauf, dass es in diesem Zusammenhang im Reisesektor zu einer erheblichen Steigerung von Anträgen gekommen ist, haben sich diese hohen Antragszahlen ab dem Jahr 2022 stabilisiert bzw. es ist in den Jahren 2022 bis 2025 zu einem erneuten, erheblichen Anstieg bei den Antragszahlen um 40 Prozent gekommen. Ein Faktor hierfür scheint zu sein, dass Verbraucherschlichtungsverfahren sich bewährt haben und bekannter geworden sind. Die hohe Steigerung im Jahre 2025 wird darüber hinaus, wie dargelegt, von einigen Verbraucherschlichtungsstellen auf die Nutzung von auf künstliche Intelligenz gestützten Anwendungen zurückgeführt (vgl. für eine detaillierte Darstellung dieser Entwicklung, Teil B I. 3. a)).

Die Verbraucherschlichtungsstellen haben sich dieser Entwicklung angepasst. So hat sich die Zahl der in den Jahren 2022 bis 2025 pro Jahr abschließend bearbeiteten Verfahren um 52 Prozent erhöht von 88.697 im Jahr 2022 auf 134.920 im Jahr 2025. Die zwischen 78 (2022) und 88 Prozent (2024) liegende Einigungsquote ist mehr als beachtlich. Die Verbraucherschlichtungsstellen sind

⁵⁹ Verbraucherschlichtungsbericht 2018, S. 61.

zudem in der Regel in der Lage, insbesondere die Frist von 90 Tagen einzuhalten. Ein Schlüssel liegt für viele Verbraucherschlichtungsstellen hier in der Digitalisierung.

Trotz dieser beeindruckenden Zahlen scheint das Potenzial der Verbraucherschlichtung noch nicht ausgeschöpft.

1. Steigerung der Unternehmensbeteiligung bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes

Während viele branchenspezifische Schlichtungsstellen, darunter einige, bei denen das betroffene Unternehmen in jedem Einzelfall über seine Teilnahme am Schlichtungsverfahren entscheidet – wie etwa die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, die Schlichtungsstelle Nahverkehr und die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur, mit hohen Teilnahmequoten aufwarten können (vgl. oben unter Teil B I. 3. b) cc)), lag die Beteiligungsquote von Unternehmen an zulässigen Schlichtungsverfahren bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes im Jahr 2022 bei lediglich 35 Prozent, im Jahr 2023 bei 38 Prozent, im Jahr 2024 bei 38 Prozent und im Jahr 2025 bei 33 Prozent. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich die Finanzierungsmodelle dieser Schlichtungsstellen erheblich unterscheiden (ebenda).

Im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 wurde auf eine im Jahr 2021 vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz beauftragte Studie zur Funktionsweise der Universalschlichtungsstelle verwiesen, die zu dem Ergebnis gekommen ist, dass Unternehmen häufig aufgrund der anfallenden Gebühren auf eine Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren verzichten. Die Unternehmen hätten sich zudem kritisch dazu geäußert, dass sie alle Kosten zu tragen hätten unabhängig davon, ob die Beschwerde der Verbraucherinnen beziehungsweise der Verbraucher begründet sei.⁶⁰ So führt auch die Universalschlichtungsstelle des Bundes in ihrem Evaluationsbericht für die Jahre 2024 und 2025 erneut aus, dass sich viele Unternehmen mit einer freiwilligen, aber zugleich kostenpflichtigen Teilnahme schwer täten.⁶¹

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hatte bereits im Jahr 2024 mit dem Referentenentwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung das Problem der geringen Unternehmensbeteiligung bei der Universalschlichtungsstelle

⁶⁰ Deutscher Bundestag, Abschlussbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle und der Universalschlichtungsstelle des Bundes in Kehl, BT-Drs. 19/27025 vom 12. Februar 2021, S. 11.

⁶¹ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 3.

des Bundes adressiert.⁶² § 6 Absatz 2 der Universalschlichtungsstellenverordnung sollte so ergänzt werden, dass die Fallpauschale für das Unternehmen entfällt, wenn der durch die Verbraucherin bzw. den Verbraucher geltend gemachte Anspruch nach Feststellung der Universalschlichtungsstelle des Bundes nicht besteht.⁶³ Die öffentliche Anhörung zu dem Referentenentwurf hatte bereits stattgefunden und es waren eine Vielzahl von Stellungnahmen eingegangen.⁶⁴ Eine in den eingegangenen Stellungnahmen geäußerte Sorge einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass durch die geplante Befreiung von den Kosten im Fall eines Obsiegens der Vorrang der branchenspezifischen Schlichtungsstellen gefährdet würde. Da Unternehmen hier erfolgsunabhängig Gebühren zahlen, könnten Unternehmen von diesen zur allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle „abwandern“.⁶⁵ Das Gesetzesvorhaben wurde aufgrund des vorzeitigen Endes der Legislaturperiode nicht mehr umgesetzt. Sollte es wieder aufgenommen werden, wird in den Blick zu nehmen sein, hier eine interessengerechte Lösung zu finden.

Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der besonderen Herausforderungen der Auffangschlichtung wäre die Schaffung weiterer branchenspezifischer Schlichtungsstellen, die von der Wirtschaft initiiert und getragen werden, wünschenswert. Wie bereits im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 adressiert, hat die Erfahrung gezeigt, dass die Verbraucherschlichtung insbesondere dann hohe Akzeptanz erfährt, wenn sie vor einer branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird.⁶⁶ Die deutlich höheren Teilnahmequoten bei den branchenspezifischen Schlichtungsstellen (vgl. Teil B I. 3. b) cc)) bringen dies deutlich zum Ausdruck.

Demnach sollte der Fokus weiterhin darauf gelegt werden, Unternehmen von den Vorteilen der außergerichtlichen Streitbeilegung zu überzeugen. Es handelt sich um schnelle, kostengünstige und mit wenig Aufwand verbundene Verfahren, durch die Gerichtsverfahren im Erfolgsfall vermieden werden können. Unternehmen erhalten ohne viel Zeit- und Kostenaufwand eine neutrale und

⁶² Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz, Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung, S. 23., letztmalig abgerufen am 7. Juli 2026 unter: https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/RefE/RefE_Foerderung_Entbuerookratisierung_Verbraucherstreitbeilegung.pdf?__blob=publicationFile&v=6

⁶³ Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz, Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung, a.a.O., S. 6.

⁶⁴ Vgl. Webseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz, letztmalig abgerufen am 7. Juli 2026 unter: https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsarchiv/2024_Foerderung_Entbuerookratisierung_Verbraucherstreitbeilegung.html

⁶⁵ Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung, S. 1, letztmalig abgerufen am 16. April 2026 unter https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsarchiv/2024_Foerderung_Entbuerookratisierung_Verbraucherstreitbeilegung.html

⁶⁶ Verbraucherschlichtungsbericht 2022, S. 93.

rechtlich fundierte Bewertung des Sachverhalts. Zudem signalisiert das Unternehmen durch die Teilnahme an der Verbraucherschlichtung ein besonders kundenfreundliches Interesse an der Lösung von Konflikten. Dadurch können Unternehmen gute Kundenbeziehungen fortführen und ihren Service verbessern, was sich im Verhältnis zur Konkurrenz als vorteilhaft erweisen kann. Die Verbraucherschlichtung kann somit einen wichtigen Beitrag zu Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten.⁶⁷ Um den Unternehmen diese Vorteile näher zu bringen, erscheint weiterhin eine enge Zusammenarbeit mit Unternehmensverbänden erforderlich.

Positiv ist in diesem Zusammenhang abschließend zu vermerken, dass die Universalschlichtungsstelle des Bundes ebenfalls weiter daran arbeitet, Verbände für die Teilnahme an Schlichtungsverfahren vor der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu gewinnen. Dieses ist ihr mit Bezug auf drei weitere Verbände im Zeitraum 2022 bis 2025 gelungen.⁶⁸ Der Gütesiegel-Dienstleister Trusted Shops und der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland haben sich dabei – wie bereits im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 berichtet – bereit erklärt, die Verfahrenskosten für teilnehmende Unternehmen zu übernehmen.⁶⁹ Dieses Modell wird von hiesiger Seite als „good practice“ gewertet.

2. Weitere Steigerung der Bekanntheit der Verbraucherschlichtung

Trotz der Steigerung der Antragszahlen im Zeitraum 2022 bis 2025 von fast 40 Prozent scheint es weiterhin erstrebenswert, die Möglichkeiten der Schlichtung bei Verbraucherinnen und Verbrauchern noch weiter bekannt zu machen. Nach einer Umfrage im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. aus dem November 2025 wissen 63 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher nicht, dass sie sich bei Konflikten mit Unternehmen kostenfrei an unabhängige Schlichtungsstellen wenden können.⁷⁰

Aus Sicht der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. ist in diesem Kontext die in § 37 Absatz 1 Satz 1 VSBG getroffene Regelung – die Artikel 13 Absatz 3 der ADR-Richtlinie umsetzt – besonders effektiv, da Verbraucherinnen und Verbraucher von Unternehmen, wenn die Streitigkeit über

⁶⁷ Siehe auch Druckschrift „Verbraucherschlichtung – Ein Leitfaden“, herausgegeben vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, abrufbar unter: <https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Verbraucherschlichtung.html>; letzter Aufruf: 7. Juli 2026.

⁶⁸ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 3.

⁶⁹ Verbraucherschlichtungsbericht 2022, S. 93.

⁷⁰ Pressemitteilung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes vom 19. Januar 2026, der die entsprechende Umfrage enthält, letztmalig abgerufen am 7. Juli 2026 unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/schlichtung-muss-bekannter-werden>

einen Verbrauchervertrag nicht beigelegt werden kann, auf eine für sie zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Webseite hingewiesen werden muss. Die Unternehmen geben dabei zugleich an, ob sie zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle bereit oder verpflichtet sind. Sind sie zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren bei einer oder mehreren Verbraucherschlichtungsstellen bereit oder verpflichtet, haben sie diese Stelle(n) anzugeben. Eine von der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. im Februar 2024 durchgeführte Umfrage hat gezeigt, dass 30 Prozent der Antragstellerinnen und Antragsteller so von der Möglichkeit der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens erfahren hatten. Dies seien mehr als die 28 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher gewesen, die diese Informationen aus dem Internet erhalten hatten.⁷¹

Die Europäische Kommission schreibt jährlich im Rahmen des Binnenmarktprogrammes (Single Market Programme) maßnahmenbezogene Finanzhilfen („action grants“) aus, um Projekte von alternativen Streitbeilegungsstellen, kurz AS-Stellen⁷², und qualifizierten Verbraucherverbänden finanziell zu fördern. Das Gesamtvolumen der Förderung betrug im Jahr 2026 europaweit 1,5 Millionen Euro. Hier sollten im Jahr 2026 auch Projekte gefördert werden, die zu einer größeren Sichtbarkeit von AS-Stellen und AS-Verfahren führen. Darüber hinaus sind förderungsfähige Projekte, welche dem Schutz besonders schutzwürdiger Verbraucher und Verbraucherinnen, dem Aufbau und der Vertiefung von Netzwerken, Schulungsmaßnahmen und digitale Lösungen dienen.⁷³ Das Bundesamt für Justiz informiert alle Verbraucherschlichtungsstellen jährlich über diese Ausschreibungsverfahren.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz trägt ebenfalls durch verschiedene Maßnahmen zur Sichtbarkeit der Verbraucherschlichtung bei. So veröffentlicht es u.a. einen Leitfaden zur Verbraucherschlichtung, durch den sich sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen umfassend zur Verbraucherschlichtung informieren können.⁷⁴ Auch erhalten Verbraucherschlichtungsstellen regelmäßig die Möglichkeit, sich beim Tag der offenen Tür des Ministeriums zu präsentieren und auf die Vorzüge der Verbraucherschlichtung aufmerksam zu

⁷¹ Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr e.V., Tätigkeitsbericht 2025, S. 18.

⁷² So werden Verbraucherschlichtungsstellen im europäischen Kontext genannt.

⁷³ Single Market Programme, Call for proposals, Action grants to provide financial contributions to ADR Bodies and RAD Qualified Entities, S. 7, letztmalig abgerufen am 7. Juli 2026 unter: https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/docs/2021-2027/smp/wp-call/2026/call-fiche_smp-cons-2026-adr-rad_en.pdf

⁷⁴ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Verbraucherschlichtung ein Leitfaden, letztmalig abgerufen am 7. Juli 2026 unter: <https://www.bmfv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Verbraucherschlichtung.html>

machen. So waren im Jahr 2025 neben der Universalschlichtungsstelle des Bundes, vier Verbraucherschlichtungsstellen und die ADR-Kontaktstelle durch Stände beim Tag der offenen Tür des Ministeriums am 23. und 24. August 2025 vertreten. Auch in diesem Jahr nahmen die Universalschlichtungsstelle des Bundes, vier branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen und die ADR-Kontaktstelle am Tag der offenen Tür des Ministeriums am 20. und 21. Juni 2026 teil.

Wie oben dargestellt, entwickelt die Europäische Kommission nach Artikel 20 Absatz 8 der ADR-Änderungsrichtlinie ferner ein benutzerfreundliches digitales interaktives Instrument. Auch dieses Instrument kann zu Erhöhung der Bekanntheit von Verbraucherschlichtung insbesondere zur Nutzung bei grenzübergreifenden Sachverhalten beitragen. Dies erscheint insbesondere vor dem Hintergrund wichtig, dass mit dem Wegfall der ODR-Plattform und der damit korrespondierenden Hinweispflicht der Unternehmen auf diese ein wichtiger Baustein zur Unterrichtung von Verbraucherinnen und Verbraucher über die Möglichkeit, Verbraucherschlichtungsverfahren durchzuführen, nicht mehr vorhanden ist. Um seine volle Wirksamkeit zu entfalten, muss das Instrument von der Europäischen Kommission leicht auffindbar und nutzerfreundlich sein und sollte durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit seitens des Europäischen Kommission flankiert werden.

3. Sonstiges

Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. berichtet in ihren Tätigkeitsbericht 2025, dass im Bereich Reise noch verhältnismäßig wenige Schlichtungsverfahren realisiert werden können. Der ganz überwiegende Teil der Reiseveranstalter sei zu einer Teilnahme am Schlichtungsverfahren bisher nicht bereit. Es würden gegenwärtig vor allem Mitgliedsunternehmen des Verbands Internet Reisevertrieb (VIR) an Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. teilnehmen. Die Schlichtungsstelle setze auch in Zukunft auf einen konstruktiven Dialog mit Unternehmen, um sie von den Vorteilen der Schlichtung zu überzeugen. Gleichzeitig habe die Erfahrung im Bereich der Luftverkehrsschlichtung ihrer Einschätzung nach aber gezeigt, dass Unternehmen oft erst dann die Vorteile eines Schlichtungsverfahrens erkennen würden, wenn sie eines durchlaufen hätten. Insofern könnte aus Sicht dieser Schlichtungsstelle eine gesetzliche Förderung der Teilnahme von Reiseveranstaltern sinnvoll sein, um die Teilnahmebereitschaft zu erhöhen.

Im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 wurde als Problem hervorgehoben, dass es für Unternehmen derzeit nicht ausreichend klar sei, wann sie Verbraucherinnen und Verbraucher gemäß § 37 VSBG – der der Umsetzung von Artikel 13 Absatz 3 ADR-Richtlinie dient – über die zuständige Schlichtungsstelle sowie über ihre Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung informieren müssen. Die Formulierung „wenn die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag

durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte“ ließe Spielraum für Interpretation.⁷⁵ In dem Referentenentwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung sollte zur Lösung des Problems in § 37 Absatz 2 VSBG der Zeitpunkt für die Informationspflicht konkretisiert werden.⁷⁶ Diese Klarstellung wird auch unter Berücksichtigung der ADR-Änderungsrichtlinie nicht hinfällig. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes hat daneben erneut berichtet, dass die Teilnahmefiktion des § 30 Absatz 6 VSBG ihrer praktischen Erfahrung nach keine positiven Effekte mit sich bringe und bei den Unternehmen für Unverständnis Sorge.⁷⁷ Auch dieses Problem wurde bereits im oben genannten Referentenentwurf adressiert. Die Fiktion sollte aufgehoben werden.⁷⁸ Auch für diese Änderung besteht damit weiterhin Bedarf.

Teil C Resümee und Ausblick

Der bereits in den letzten beiden Verbraucherschlichtungsberichten festgestellte positive Trend hat sich weiter fortgesetzt, insbesondere der Anstieg der Antragszahlen. Die Verbraucherschlichtung wird von Verbraucherinnen und Verbrauchern zunehmend als niedrigschwelliges, effizientes Verfahren mit hohen Einigungsquoten und vergleichsweise kurzen Verfahrensdauern wahrgenommen und genutzt. Im Berichtszeitraum zeigt sich diese Entwicklung besonders deutlich: Ein Anstieg der Anzahl der Anträge vom Jahr 2022 bis zum Jahr 2025 um 40 Prozent sowie insgesamt 146.446 Anträge im Jahr 2025 unterstreichen die wachsende Bedeutung der Verbraucherschlichtung. Die Verbraucherschlichtungsstellen stellen sich dieser Herausforderung und setzen zur Bewältigung der hohen Fallzahlen insbesondere auf Digitalisierung.

Die Landschaft der Verbraucherschlichtungsstellen hat sich in den Jahren 2022 und 2025 geringfügig verändert. Seit Mitte 2025 besteht sie aus 27 Stellen, nachdem die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen e.V. auf ihre Anerkennung verzichtet hat. Da sich branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen und die Zusammenarbeit mit Unternehmensverbänden bewährt haben, wären der Anschluss von Mitgliedern von Unternehmensverbänden an bestehende Verbraucherschlichtungsstellen oder die Neugründung von branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen begrüßenswert. Denn auch in diesem Berichtszeitraum bestätigt sich die Erfahrung, dass die Verbraucherschlichtung insbesondere dann hohe Akzeptanz

⁷⁵ Verbraucherschlichtungsbericht 2022, a.a.O., S. 88.

⁷⁶ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung, a.a.O., S. 5.

⁷⁷ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Evaluationsbericht 2024/2025, S. 3.

⁷⁸ Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und Entbürokratisierung der Verbraucherstreitbeilegung, a.a.O., S. 5.

erfährt, wenn sie von einer branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird. Wie bereits im Verbraucherschlichtungsbericht 2022 aufgezeigt, könnte die Gründung weiterer branchenspezifischer Verbraucherschlichtungsstellen neben zu erwartenden positiven Auswirkungen auf die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen auch zur Bündelung von Expertise und einer Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Unternehmensverbänden und den jeweiligen Schlichtungsstellen beitragen. Für Unternehmen stellt die Teilnahme an der Verbraucherschlichtung einen wertvollen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung dar, sodass es in ihrem Interesse liegt, die Schlichtungslandschaft in Deutschland durch die Förderung der Gründung neuer branchenspezifischer Schlichtungsstellen aktiv mitzugestalten.

Die Weiterentwicklung der Verbraucherschlichtung wird im Übrigen insbesondere geprägt werden durch die geänderte ADR-Richtlinie. Die ADR-Änderungsrichtlinie ist am 19. Januar 2026 in Kraft getreten und muss bis zum 20. März 2028 von den Mitgliedsstaaten umgesetzt werden. Die Richtlinie enthält viele Neuerungen bezüglich ihres Anwendungsbereichs und der Schlichtungsverfahren. Verbraucherschlichtungsstellen werden in Zukunft in bestimmten Fällen auch bei Streitigkeiten mit Unternehmen aus einem Drittstaat, also einem Staat außerhalb der Europäischen Union, angerufen werden können. Ferner wird es eine Antwortpflicht für Unternehmen geben, auf Schlichtungsanträge innerhalb einer bestimmten Frist zu reagieren, mit Ausnahmen insbesondere für solche Unternehmen, die gesetzlich verpflichtet sind oder sich vertraglich zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet haben. Zudem hat die Europäische Kommission wie aufgezeigt ein digitales Tool angekündigt, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern die Durchführung von Schlichtungsverfahren bei grenzübergreifenden Streitigkeiten erleichtern soll. Es bleibt abzuwarten, wie sich diese Änderungen auf die Schlichtungslandschaft und die Schlichtungsverfahren auswirken werden.

Zudem wird zu beobachten sein, ob sich der Trend fortsetzt oder sich sogar verstärkt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher durch auf künstlicher Intelligenz basierenden Anwendungen gezielt zur Verbraucherschlichtung gelotst werden. Die weitere Entwicklung lässt sich derzeit nur schwer prognostizieren. Fest steht jedoch bereits jetzt, dass sich die Verbraucherschlichtung konsolidiert und bewährt hat. Sie ist sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene zu einer festen Größe im Verbraucherschutz geworden.

Impressum

Herausgeber:

Bundesamt für Justiz

Referat Verbraucherstreitbeilegung; Listen qualifizierter Einrichtungen
und Verbraucher-/Wirtschaftsverbände; Pauschalreiserichtlinie

53094 Bonn

Deutschland

Stand:

9. Juli 2026

Gestaltung:

Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Interne Kommunikation; Veranstaltungsmanagement

Telefon: +49 228 410-40

Telefax: +49 228 410-5050

E-Mail: pressestelle@bfj.bund.de

Internet: www.bundesjustizamt.de

Bildnachweis:

Titel: Natalia Merzlyakova / Fotolia