



## **Merkblatt für die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden**

### **I. Problemstellung**

Täglich werden eine Vielzahl von unterschiedlichen Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmern geschlossen. Wie überall im Leben kann es bei der konkreten Umsetzung dieser Verträge zu Streitigkeiten zwischen den Parteien kommen. Die Folge ist, dass sich Fronten verhärten und die Vertragspartner nicht mehr in der Lage sind, das Problem gütlich zu bereinigen. Oftmals münden solche Streitigkeiten in kostenintensiven und nervenaufreibenden Rechtsstreitigkeiten vor Gericht.

### **II. Hilfestellung durch die Industrie- und Handelskammer**

Die IHK Neubrandenburg für das östliche Mecklenburg-Vorpommern hat eine Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden eingerichtet. Grundsätzlich können sich an die Schlichtungsstelle Verbraucher wenden, wenn sie der Ansicht sind, dass eine gütliche Einigung (noch) erfolgen kann. Unter kompetenter juristischer Führung wird eine für beide Seiten akzeptable Lösung des Problems gesucht. Anliegen der Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden ist die gütliche Einigung der Vertragsparteien in Form eines Vergleiches.

### **III. Ablauf des Verfahrens**

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden beginnt mit einem Antrag, den der Antragsteller schriftlich stellen muss. Der Antrag sollte zumindest folgende Punkte enthalten:

- genaue Bezeichnung der Parteien,
- eine möglichst genaue Sachverhaltsdarstellung,
- möglichst genaue Aufzählung der Schäden und deren Bezifferung in Geldwert,
- konkrete Vorschläge, wie die Problemlage gütlich bereinigt werden könnte.

Ggf. vorzulegende Nachweise wie Rechnungen, Quittungen etc. reichen Sie bitte grundsätzlich in Kopie ein.

Nach Eingang des Antrages wird die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden bei der IHK Neubrandenburg für das östliche Mecklenburg-Vorpommern das Schreiben des Antragstellers an den Antragsgegner übersenden verbunden mit der Aufforderung, binnen einer angemessenen Frist (in der Regel 4 Wochen) auf den Antrag zu antworten. Der Antragsgegner kann dann auf das Schreiben reagieren. Er kann seine Sicht der Tatsachen darstellen und seinerseits Vorschläge zur Bereinigung der Problemlage unterbreiten. Das Schreiben des Antragsgegners wird dem Antragsteller wiederum zugeleitet.

Je nach Sachlage wird beiden Seiten nochmals die Möglichkeit eingeräumt, wechselseitig auf die Ausführungen der Gegenseite zu reagieren. Die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden entscheidet nach Auswertung der Schreiben, ob eine Einigung möglich erscheint. Bei Aussicht auf eine vergleichsweise Einigung wird sie zu diesem Zeitpunkt die Parteien zu einem persönlichen Gespräch in die Industrie- und Handelskammer einladen. Unter Leitung eines Juristen der IHK findet ein Schlichtungsgespräch statt. Ziel ist die endgültige Klärung des Sachverhaltes und die Herbeiführung einer für beide Seiten angemessenen Lösung. Sollten sich beide Parteien einigen, hilft die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden bei der Formulierung des Vergleiches. Die Verfahrensdauer hängt maßgeblich von der Mitarbeit beider Parteien ab.

#### **IV. Rechtliche Bedeutung der Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden**

Die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden hat nicht die Funktion eines Gerichtes. Insbesondere kann sie kein Urteil sprechen oder gegen den Willen einer Partei eine Entscheidung fällen. Einziges Ziel der Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden ist es, die gütliche Einigung zwischen den Parteien zu unterstützen. Die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden kann insbesondere keine Partei dazu zwingen, sich überhaupt an dem Verfahren zu beteiligen. Dies ist für beide Seiten freiwillig. Sollte sich einer der Beteiligten dazu entscheiden, an dem Verfahren nicht mehr mitzuwirken, gilt dieses als gescheitert.

#### **Ansprechpartnerin:**

Andrea Grimme

Tel.: 0395 5597-308

Fax: 0395 5597-512

Mail: [andrea.grimme@neubrandenburg.ihk.de](mailto:andrea.grimme@neubrandenburg.ihk.de)

#### **Beispiel für einen Antrag an die Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten**

Max Mustermann  
Musterstr. 12 B  
12345 Musterstadt

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich beantrage ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten bei der IHK Neubrandenburg für das östliche Mecklenburg-Vorpommern gegen

Gebrauchtwagen GmbH  
Autostr. 10  
12345 Musterstadt

Folgender Sachverhalt liegt meinem Begehren zu Grunde:

Am 23.01. kaufte ich bei der Gebrauchtwagen GmbH einen gebrauchten Pkw Typ: .... zum Preis von 5.500 € inkl. MwSt. Bei den Verkaufsgesprächen wurde mir zugesichert, dass das Fahrzeug in allerbestem Zustand sei. Am 15.02. wies das Fahrzeug erste Schäden auf. Die Lichtmaschine funktionierte nicht mehr. Ich rief bei der Gebrauchtwagen GmbH an und schilderte mein Problem. Diese schickte dann einen Abschleppwagen und brachte das Fahrzeug in die Werkstatt. Nach fast zwei Wochen erhielt ich meinen Pkw zurück. Am 17.03. bemerkte eine andere Werkstatt, in der ich meine jährliche Durchsicht vornehmen ließ, dass auch die Bremsen nicht in einem verkehrssicheren Zustand seien. Ich teilte auch dies der Gebrauchtwagen GmbH mit. Diese äußerte mir gegenüber, dass dies nicht stimmen könne und dass man hierfür keine Gewährleistung übernehme. Ich ließ daraufhin mein Fahrzeug in der anderen Werkstatt reparieren, da ich auf dieses angewiesen bin. Die Reparatur kostete mich 350,- Euro. Ich musste für die Dauer der Reparatur einen Mietwagen in Anspruch nehmen. Dies brachte weitere Kosten in Höhe von 120,- Euro mit sich. Im Interesse einer gütlichen Einigung möchte ich nunmehr, vorerst ohne Einschaltung eines Gerichtes, eine Einigung erzielen. Ich könnte mir vorstellen, dass bei Erstattung der Kosten für die Reparatur eine Einigung möglich ist. Bei den Kosten für den Mietwagen würde ich auf einen Teil in Höhe von 60,- Euro verzichten, um hier der Gegenseite entgegen zu kommen. Weiterhin müsste die Gebrauchtwagen GmbH mein Fahrzeug in einen verkehrssicheren Zustand versetzen. Auf weitere Schadensersatzansprüche oder auf einen Rücktritt vom Vertrag würde ich dann verzichten.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann