



# Tätigkeitsbericht 2021 zur Schlichtungsstelle Umzug

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 VSBG und § 4 VSBIInfoV  
Berichtszeitraum: 6. Januar 2021 – 31. Dezember 2021

Schlichtungsstelle Umzug beim

**Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.**  
**Schulstraße 53**  
**65795 Hattersheim**  
**[schlichtung@amoe.de](mailto:schlichtung@amoe.de)**  
**[www.schlichtungsstelle-umzug.de](http://www.schlichtungsstelle-umzug.de)**

## Vorwort



**Farsad Saghafi**  
Rechtsanwalt (Syndikusrechtsanwalt)

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

Die Aufgabe einer Streitbeilegungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ist die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen zwei Parteien (Schlichtung). Hierzu wird ein unbeteiligter Dritter zur Schlichtung hinzugezogen.

Frei nach dem Motto „Schlichten statt Richten“ geht es nicht zwingend darum, zu beurteilen, welche von beiden Parteien „recht hat“, sondern vielmehr eine Konfliktlösung herbeizuführen, mit der beide Parteien leben können. Dafür ist es notwendig, dass die Parteien vor allem Kompromissbereitschaft zeigen damit die Beziehung zwischen Kunden und Unternehmern wiederhergestellt werden kann, wovon letztlich beide Parteien profitieren.

Sowohl für Unternehmer als auch für Verbraucher sind Schlichtungsstellen unter vielen Aspekten ein willkommenes Instrument, um Rechtsstreitigkeiten außergerichtlich beizulegen.

Vorteile einer Schlichtungsstelle sind z.B., dass persönliche Motive bei der Schlichtung berücksichtigt werden können. Im Gegensatz dazu bewerten Richter in Gerichtsverfahren strikt nach Gesetz und Beweislage. In einem Schlichtungsverfahren müssen nicht zwingend Rechtsanwälte konsultiert werden, wodurch erhebliche Kosten gespart werden. Die Verfahren werden deutlich schneller durchgeführt als Gerichtsverfahren, und die Schlichter verfügen über fundierte Rechtskenntnisse der Materie und können dadurch die Parteien kompetent beraten. Die Praxis zeigt, dass so Ergebnisse und Lösungen erzielt werden, die in dieser Form durch ein Gericht nicht entschieden würden. Die Parteien eines Schlichtungsverfahrens kommen außerdem in den Genuss, den Rechtsstreit in verständlicher Sprache durchführen zu können, anstatt sich mit „Juristendeutsch“ quälen zu müssen.



## Schlichtungsstelle Umzug und das Schlichtungsverfahren

Die **Schlichtungsstelle Umzug** ist eine vom Bundesamt für Justiz als Verbraucherschlichtungsstelle gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Träger der Schlichtungsstelle Umzug ist der **Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.** Sie ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten zwischen Unternehmen, die Mitglied bei der AMÖ sind, und ihren Kunden. Inhaltlich beschränkt sich die Zuständigkeit auf die Bereiche Umzug, Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Self-Storage und sonstige auf Umzüge bezogene Leistungen.

Die Schlichtungsstelle Umzug ist mit zwei unparteiischen und zur fairen Verfahrensführung verantwortlichen Streitmittlern besetzt, wobei einer der beiden der Stellvertretende ist. Sie besitzen entsprechend § 6 VSBG die Befähigung zum Richteramt und verfügen über fundierte Kenntnisse im Verbraucher-, Transport-, Versicherungs- und Umzugskostenrecht.

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug bestimmt das Streitbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung.

Die **Anträge** auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren werden zunächst von der Geschäftsstelle der AMÖ im **Vorverfahren** bearbeitet und auf ihre Zulässigkeit geprüft. Insbesondere müsste die Schlichtungsstelle für die Rechtsstreitigkeit zuständig sein. Sofern keine Gründe gemäß der Verfahrensordnung vorliegen, die zur Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens führen, wird der Antrag dem Antragsgegner mit der Aufforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zugeleitet. In der Folge wird der Versuch unternommen, im Rahmen des Vorverfahrens die Streitigkeit durch ein **telefonisches Konfliktgespräch** beizulegen. Sofern eine solche Einigung nicht möglich ist, wird die Verfahrensakte zwecks Durchführung des **Hauptverfahrens** an den Streitmittler übergeben.

Der Streitmittler bestimmt den weiteren Gang des Verfahrens nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Dabei wird den Parteien ein mit einer Begründung versehener Schlichtungsvorschlag unterbereitet. Sofern der Vorschlag abgelehnt oder aus anderen Gründen eine gütliche Einigung nicht herbeigeführt werden kann, kann der Streitmittler einen Schlichtungsspruch erlassen oder das Verfahren mit dem Ergebnis beenden, dass eine Schlichtung nicht möglich ist. Wird ein Schlichtungsspruch erlassen, ist dieser für die Mitglieder des Bundesverbandes bindend, das heißt, der Gang in die ordentliche Gerichtsbarkeit wird ihnen verwehrt. Nur für den Fall, dass hinsichtlich des Streitgegenstands die Amtsgerichte nicht zuständig wären, entfällt diese Bindung. Ein solcher Fall läge z.B. dann vor, wenn bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten der Streitwert den Wert von 5.000,00 Euro übersteigt.

Kunden von AMÖ-Spediteuren steht allerdings der Gang zu den ordentlichen Gerichten jederzeit offen.

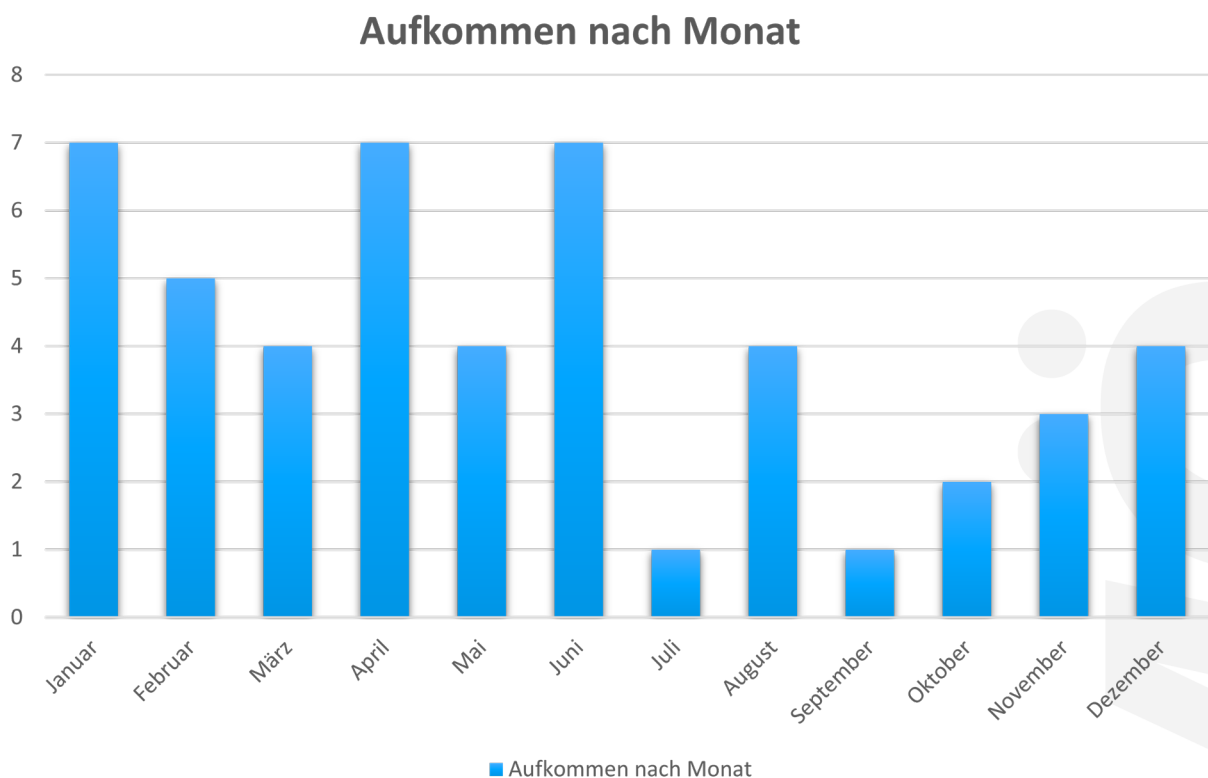
Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist die Anrufung der Schlichtungsstelle Umzug kostenlos. Sofern Unternehmer einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen, wird eine Gebühr in Höhe von 75 Euro erhoben.

Die Mitglieder der AMÖ e.V. sind verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Umzug teilzunehmen. Dies ist in der Satzung der AMÖ bestimmt, die auch für alle Mitglieder des Bundesverbandes gilt. Zudem haben die AMÖ-Mitglieder den Hinweis auf die Schlichtungsstelle Umzug in ihren AGB verankert.

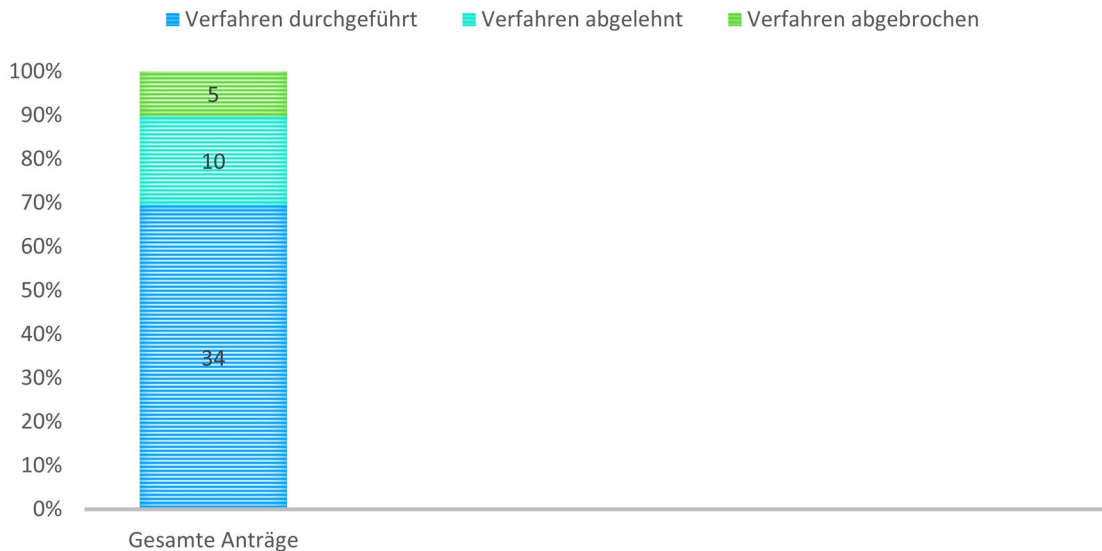
**Daher lohnt sich stets der Blick in die AGB der Unternehmen!**

## **Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2021**

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 49 Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gestellt.



## ANTRÄGE



In 34 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die durchschnittliche Dauer der Verfahren betrug zwei Monate. Die Durchführung eines Verfahrens wurde in zehn Fällen abgelehnt; fünf Verfahren wurden abgebrochen.

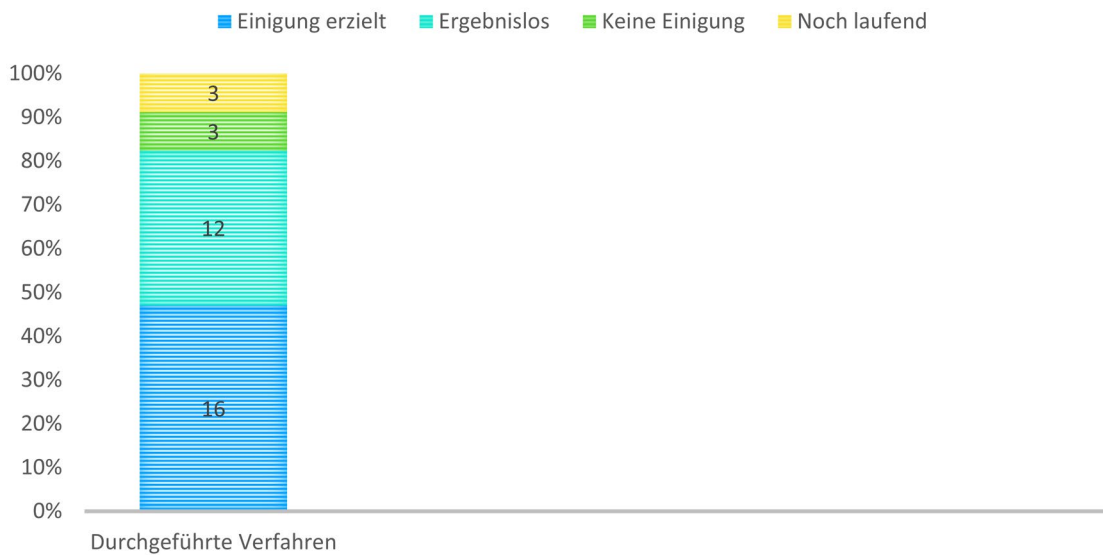
Wurden Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt, war die Schlichtungsstelle Umzug in den meisten Fällen nicht zuständig, da sich z.B. die Anträge nicht gegen Verbandsmitglieder richteten. Weitere Ablehnungsgründe waren offensichtlich aussichtslose Anträge, verjährte Ansprüche oder, keine zivilrechtlichen Ansprüche wurden geltend gemacht. In manchen Fällen, in denen ein Mitglied des Bundesverbandes ein Schlichtungsverfahren beantragte, lehnten die Kunden eine Durchführung eines Verfahrens ab. Denn in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug ist geregelt, dass Kunden von AMÖ-Spediteuren nicht verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn das Verfahren auf Antrag des AMÖ-Spediteurs betrieben werden soll (§ 8 Abs. 3 Verfahrensordnung). Sie müssen sich zur Mitwirkung am Streitbelegungsverfahren bereit erklären.

Sofern sich Ablehnungsgründe erst im Laufe des Verfahrens ergaben, also nachträglich, wurden die Verfahren vorzeitig beendet. In den allermeisten Fällen wurde der Antrag zurückgenommen.

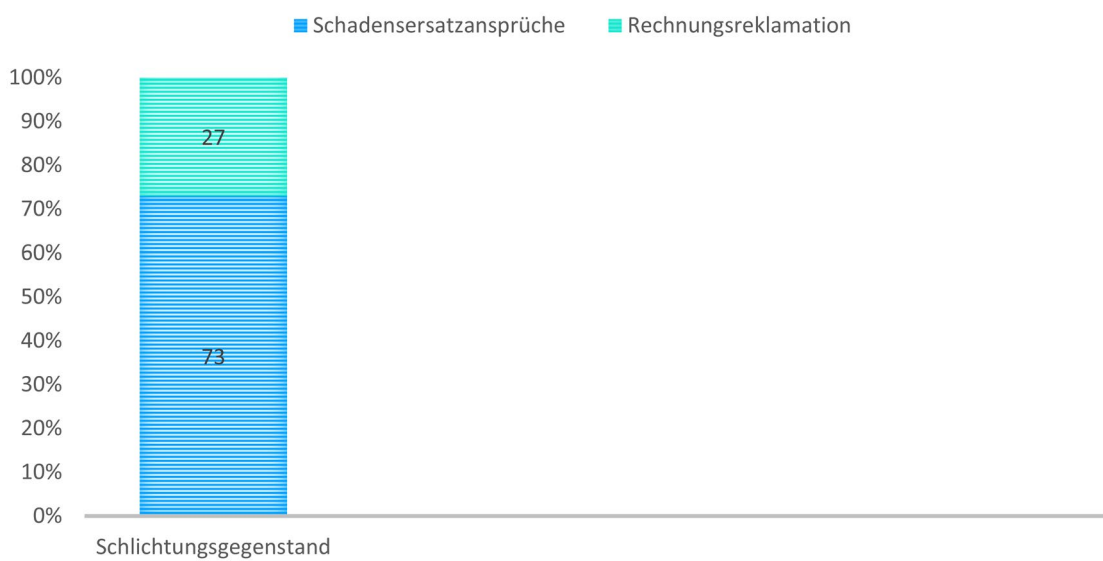
### Durchgeführte Verfahren

Bei den 34 durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten in 16 Fällen eine Einigung erzielt werden. 12 Verfahren wurden letztlich ohne Ergebnis beendet. Die Gründe hierfür lagen z.B. darin, dass von den Antragsstellern keine Rückmeldung mehr erfolgte oder Schlichtungsvorschläge abgelehnt wurden. In drei Fällen konnte keine Einigung erzielt werden, da die geltend gemachte Ansprüche nicht bestanden.

## DURCHGEFÜHRTE VERFAHREN



## SCHLICHTUNGSGEGENSTAND





## Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV und § 34 Abs. 3 VSBG Problemstellungen benennen, die im Berichtszeitraum häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.

Der häufigste Anlass für Schlichtungsanträge waren Beschädigungen des Umzugsgutes und daher von den Antragstellern geltend gemachte Schadensersatzansprüche. Die Beschädigungen traten sowohl bei den Be- und Entladearbeiten als auch während des Transports ein. Es entstanden Rechtsstreitigkeiten sowohl über das Bestehen der Ansprüche dem Grunde als auch der Höhe nach. Daraus ergaben sich dann auch Streitigkeiten darüber, ob die Verbraucher die entstandenen Schäden fristgemäß im Sinne der §§ 438 Abs. 1 und 2, 451f HGB angezeigt hatten. Nach der vorgenannten Norm erlöschen nämlich die Ansprüche wegen Beschädigungen und Verlust des Gutes, wenn die Schadensanzeige nach Ablauf der Frist, bei äußerlich erkennbaren Schäden spätestens am Tag nach der Ablieferung, erfolgt.

Häufig waren auch Rechnungsreklamationen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragsteller beanstandeten dabei überwiegend die Berechnung der einzelnen Positionen, da Arbeiten nicht oder nicht vertragsgemäß durchgeführt worden waren oder der Rechnungsbetrag erheblich vom Angebotspreis abwichen. In diesem Zusammenhang wandten sich auch antragstellende Unternehmen an die Schlichtungsstelle, weil offene und fällige Forderungen aus dem jeweiligen Vertrag trotz Zahlungsaufforderungen und Mahnungen nicht vollständig bezahlt wurden.

In Einzelfällen ging es um Ansprüche der Frachtführer aus § 415 HGB, nachdem die Kunden den Vertrag kündigten.

## Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Grundsätzlich gilt, dass durch eine gute Kommunikation zwischen den Parteien bereits vor Vertragschluss, Rechtsstreitigkeiten im Nachhinein vermieden werden können. Der explizite Hinweis darauf, ob es sich bei den Angeboten um Pauschalpreise handeln oder die Berechnung nach Aufwand erfolgen werde, könnte einen erheblichen Beitrag zur Reduzierung von Streitigkeiten führen. Dies gilt umso mehr, für die Voraussetzungen einer ordnungsgemäßen Schadensanzeige, obwohl diese eigentlich in der verpflichtenden Unterrichtung über die Haftungsbestimmungen gemäß § 451g HGB geregelt sind.

## Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Aus Sicht der Schlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten vor (§ 4 Abs.1 Nr. 4 VSBIInfoV).



## Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV) kann die Schlichtungsstelle Umzug für das Jahr 2021 nicht berichten. Im Berichtszeitraum kamen bei ihr keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten vor.

## Fazit und Ausblick

Die Schlichtungsstelle Umzug konnte in einigen Fällen Rechtsstreitigkeiten nicht nur außergerichtlich beilegen, sondern vor allem verhindern, dass überhaupt welche entstehen. Mit Rat und Tat stand und steht sie den Mitgliedern des Bundesverbandes und ihren Kunden zur Seite. Beide Parteien haben der Schlichtungsstelle Umzug ihre Dankbarkeit und Anerkennung ausgesprochen.

Recht unkompliziert und vergleichsweise zügig konnten Verfahren mit einem für beide Parteien zufriedenstellenden Ergebnis zum Abschluss gebracht werden. Besonders hervorzuheben ist dabei die branchenspezifische Kompetenz der Schlichtungsstelle und ihren Streitmittlern.

Deshalb ist die Schlichtungsstelle nicht nur ein gewichtiges Argument sich für ein Unternehmen zu entscheiden, das Mitglied beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. ist. Es ist insbesondere auch für Unternehmen, die noch nicht dem Bundesverband angehören, ein besonderer Grund, eine AMÖ-Mitgliedschaft anzustreben.

## Impressum

Herausgeber  
Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

Ansprechpartner  
RA Farsad Saghafi

Schulstr. 53  
65795 Hattersheim  
Schlichtungsstelle Umzug  
[schlichtung@amoe.de](mailto:schlichtung@amoe.de)  
[www.schlichtungsstelle-umzug.de](http://www.schlichtungsstelle-umzug.de)