

## **Schlichtungsordnung gemäß § 18 Absatz 2 Satz 3 Postgesetz (SchliO-Post)**

[Veröffentlicht im Amtsblatt der Bundesnetzagentur Nr. 06/2016 vom 6. April 2016]

### **Erster Abschnitt: Allgemeine Vorschriften**

#### **§ 1 Anwendungsbereich**

Gegenstand der Schlichtung sind Streitigkeiten eines Kunden mit einem Anbieter von Postdienstleistungen über die Verletzung eigener Rechte aus der Postdienstleistungsverordnung (PDLV), insbesondere bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen.

#### **§ 2 Schlichtungsstelle und Zuständigkeit**

(1) Die Bundesnetzagentur stellt für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine ständige Schlichtungsstelle bereit. Die Schlichtungsstelle trägt die Bezeichnung Schlichtungsstelle Post.

(2) Die Schlichtungsstelle ist behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 28 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Die dort genannten Vorschriften des VSBG gelten sinngemäß.

(3) Die Schlichtungsstelle ist eine sonstige Gütestelle nach § 15a Absatz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO). Soweit das Landesrecht ein obligatorisches außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren vorsieht, ersetzt das Schlichtungsverfahren in vermögensrechtlichen Streitigkeiten vor den Amtsgerichten mit einem Streitwert bis zu 750 Euro das Verfahren vor einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle.

(4) Die Schlichtungsstelle entscheidet durch einen Streitmittler (Schlichter). Schlichter kann nur ein Bediensteter der Bundesnetzagentur sein. Für den Schlichter gelten die Voraussetzungen der §§ 6 bis 8 VSBG mit Ausnahme des § 7 Absatz 2 VSBG.

(5) Ist nur ein Schlichter bestellt, muss er einen Vertreter haben, auf den die in Absatz 4 genannten Voraussetzungen entsprechende Anwendung finden.

(6) Der Schlichter kann weitere Personen in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens einbinden.

#### **§ 3 Parteien**

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind der Kunde eines Anbieters von Postdienstleistungen als Antragsteller und der Anbieter von Postdienstleistungen als Antragsgegner.

#### **§ 4 Verfahrensgrundsätze**

(1) Das Schlichtungsverfahren hat zum Ziel, im Interesse beider Parteien eine möglichst kostengünstige und schnelle gütliche Einigung zu erreichen.

(2) Die Schlichtungsstelle führt das Verfahren transparent und unparteiisch.

(3) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen.

(4) Die Parteien und die Schlichtungsstelle haben dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten geschützt und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Parteien gewahrt bleiben. Dies gilt auch nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens. Der Schlichter und die weiteren in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

(5) Jede Partei kann sich durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Dieser kann auch ein Vertreter einer nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zugelassenen Verbraucherschutzorganisation sein.

(6) Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

(7) Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich in Textform durchgeführt. Eine mündliche Erörterung findet nur statt, wenn die Schlichtungsstelle dies für erforderlich hält und beide Parteien zustimmen.

(8) Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zum Abschluss des Verfahrens ohne Angabe von Gründen zurücknehmen. Der Antragsgegner ist berechtigt, ohne Angabe von Gründen die Zustimmung zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens zu verweigern oder auf sonstige Weise eine gütliche Einigung herbeizuführen oder bis zum Abschluss des Verfahrens eine erteilte Zustimmung zurückzunehmen.

(9) Ein Schlichtungsverfahren ist nur zulässig, wenn eine Streitbeilegung unmittelbar mit dem Anbieter zuvor erfolglos versucht worden ist und zum Streitgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig ist.

## **Zweiter Abschnitt: Verfahren**

### **§ 5 Antragstellung**

(1) Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat in Textform zu erfolgen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internetseite der Schlichtungsstelle verwiesen.

(2) Der Antrag muss enthalten:

1. Den Antragsteller, den Antragsgegner und das Antragsziel.
2. Den Vortrag, aus dem sich die Verletzung eigener Rechte, die dem Antragsteller aufgrund der PDLV zustehen, ergeben kann.
3. Die Tatsachen und Unterlagen, die das Begehren des Antragstellers stützen.
4. Den Nachweis, aus dem sich der dem Antrag vorausgegangene Versuch einer Einigung mit dem Antragsgegner ergibt.
5. Die Erklärung, dass kein Gerichtsverfahren zu dem Streitgegenstand anhängig ist.
6. Die Erklärung, dass mit dem Antragsgegner keine Sondervereinbarungen bestehen.

(3) Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen nach Absatz 2, fordert die Schlichtungsstelle den Antragsteller auf, innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang

des Schreibens, den Antrag zu vervollständigen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(4) Wird der Antrag nicht fristgemäß vervollständigt, gilt der Antrag als zurückgenommen. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt.

## **§ 6 Antragserwiderung**

(1) Die Schlichtungsstelle übermittelt dem Antragsgegner außer in den Fällen des § 7 Absatz 1 den vollständigen Antrag und fordert ihn in Textform auf, sich innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang des Schreibens zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu erklären und auf den Antrag in Textform zu erwidern. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(2) Die Erwiderung soll eine alle Tatsachen und Unterlagen umfassende Stellungnahme zum Begehren des Antragstellers enthalten.

(3) Erfolgt die Antragserwiderung nicht innerhalb der in Absatz 1 bezeichneten Frist, kann die Zustimmung zur Schlichtung als verweigert gewertet werden. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt.

## **§ 7 Ablehnungsgründe**

(1) Die Schlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt,
2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist oder
3. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
  - a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Antragsgegner sich auf Verjährung beruft,
  - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
4. eine Schlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat oder die Streitigkeit bei einer anderen Schlichtungsstelle anhängig ist,
5. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Schlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an.

(2) Die Schlichtungsstelle teilt die Ablehnung des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens dem Antragsteller und dem Antragsgegner, sofern der Antrag bereits an ihn übermittelt wurde, in Textform und unter Angabe von Gründen innerhalb von drei Wochen mit.

## **§ 8 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens**

Das Schlichtungsverfahren wird mit Zugang der Zustimmung des Antragsgegners zur Durchführung der Schlichtung bei der Schlichtungsstelle eröffnet, es sei denn, der Antragsteller hat seinen Antrag zuvor zurückgenommen.

## **§ 9 Stellungnahmen und Eingang der vollständigen Beschwerdeakte**

(1) Die Schlichtungsstelle gibt dem Antragsteller Gelegenheit, innerhalb einer angemessenen Frist zur Erwidern des Antragsgegners Stellung zu nehmen. Ebenso gibt sie dem Antragsgegner die Gelegenheit, innerhalb einer angemessenen Frist auf die Stellungnahme des Antragstellers zu erwidern. Die Fristen der Sätze 1 und 2 betragen in der Regel drei Wochen und können auf Antrag verlängert werden. In geeigneten Fällen kann die Schlichtungsstelle von der Aufforderung zur Stellungnahme absehen.

(2) Wenn die Schlichtungsstelle eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstands für geboten hält, kann sie von den Parteien ergänzende Auskünfte innerhalb angemessener Fristen einholen. Eine Beweisaufnahme führt sie nicht durch.

(3) Die Schlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

## **§ 10 Termin zur mündlichen Erörterung**

(1) Beschließt die Schlichtungsstelle im Fall des § 4 Absatz 7 Satz 2 die Durchführung eines Termins zur mündlichen Erörterung, setzt sie die Parteien über Zeit und Ort der mündlichen Erörterung mindestens drei Wochen vor dem Termin in Textform in Kenntnis.

(2) Jede der Parteien kann unter Angabe von Gründen eine Vertagung des Termins beantragen. Gibt die Schlichtungsstelle dem Antrag statt, setzt sie beide Parteien hiervon in Kenntnis und bestimmt einen neuen Termin zur mündlichen Erörterung.

(3) Die Parteien sind verpflichtet, zu dem Termin zur mündlichen Erörterung zu erscheinen. Erscheinen eine oder beide Parteien nicht zu dem Termin zur mündlichen Erörterung, gilt dies im Fall des Antragstellers als Antragsrücknahme und im Fall des Antragsgegners als Rücknahme der Zustimmung.

## **§ 11 Durchführung der mündlichen Erörterung**

(1) Die mündliche Erörterung ist nicht öffentlich.

(2) Der Schlichter leitet die mündliche Erörterung nach freiem Ermessen. Es soll ein Schlichtungsgespräch durchgeführt werden. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt.

## **§ 12 Schlichtungsvorschlag**

(1) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte. Die Schlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

(2) Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu begründen. Hierin ist aufzuzeigen, wie der Streit der Parteien aufgrund der Sach- und Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann.

(3) Die Schlichtungsstelle setzt den Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags eine angemessene Frist. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden. Über eine Verlängerung der Frist ist die andere Partei zu informieren.

### **§ 13 Beendigung des Schlichtungsverfahrens**

(1) Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag an oder einigen sie sich in anderer Weise vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens, stellt die Schlichtungsstelle die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung der Parteien fest.

(2) Können sich die Parteien nicht einigen oder reagiert eine der Parteien trotz wiederholter Fristsetzung nicht auf die Aufforderung zur Stellungnahme zum Schlichtungsvorschlag, endet das Schlichtungsverfahren mit der Feststellung, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte und die Schlichtung gescheitert ist.

(3) Das Schlichtungsverfahren endet mit der Feststellung, dass sich das Verfahren in sonstiger Weise vor einer Einigung erledigt hat, wenn nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens der Antragsteller seinen Antrag oder der Antragsgegner seine erteilte Zustimmung zurücknimmt.

(4) Die Schlichtungsstelle teilt den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in Textform mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren beendet.

(5) Kommt es nicht zu einer Einigung wird die Mitteilung nach Absatz 4 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 EGZPO bezeichnet.

### **§ 14 Wiederaufnahme des Verfahrens**

Eine Wiederaufnahme des Verfahrens ist nicht möglich.

## **Dritter Abschnitt: Kosten**

### **§ 15 Kosten**

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden Gebühren und Auslagen nicht erhoben. Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstehenden Kosten selbst.

## **Vierter Abschnitt: Schlussvorschriften**

### **§ 16 Zugangsvermutung**

Schriftstücke, die auf Veranlassung der Schlichtungsstelle durch einen Postdienstleister im Inland an eine Partei übermittelt werden, gelten mit dem dritten Tage nach der Aufgabe zur Post als zugegangen.

### **§ 17 Anwendbare Vorschriften der Zivilprozessordnung**

Soweit die Vorschriften dieser Verfahrensordnung und die gemäß § 28 VSBG sinngemäß anwendbaren Vorschriften keine Regelungen treffen, finden die Vorschriften der Zivilprozessordnung, insbesondere über die Ladung (§§ 214 ff. Zivilprozessordnung) und

über die Wiedereinsetzung in den vorigen Stand (§§ 233 ff. Zivilprozessordnung), im Sinne des Schlichtungsverfahrens entsprechende Anwendung.

### **§ 18 In-Kraft-Treten**

Diese Schlichtungsordnung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Kraft.