

**Verordnung
zur Regelung des Verfahrens
der außergerichtlichen Streitbeilegung bei der Schlichtungsstelle Post
der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
(Post-Schlichtungsverordnung – PostSchliV)**

Vom 21. Juni 2022

Auf Grund des § 18a Absatz 8 Satz 1 und 2 des Postgesetzes vom 22. Dezember 1997 (BGBl. I S. 3294), der durch Artikel 1 des Gesetzes vom 9. März 2021 (BGBl. I S. 324) eingefügt worden ist, in Verbindung mit § 1 der PostG-Übertragungsverordnung vom 16. April 2021 (BGBl. I S. 816), verordnet die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen:

Erster Abschnitt

Allgemeine Vorschriften

§ 1

Anwendungsbereich

(1) Gegenstand der außergerichtlichen Streitbeilegung (Schlichtung) sind Streitigkeiten eines Kunden mit einem Anbieter von Postdienstleistungen (Postdienstleister) über Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen oder über die Verletzung eigener Rechte, die ihm aufgrund der Postdienstleistungsverordnung zustehen.

(2) Kunden im Sinne dieser Verordnung sind Absender und Empfänger von Postsendungen im Sinne des § 18a Absatz 1 Satz 2 des Postgesetzes.

§ 2

Schlichtungsstelle und Zuständigkeit

(1) Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur) stellt für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine ständige Schlichtungsstelle bereit. Die Schlichtungsstelle trägt die Bezeichnung Schlichtungsstelle Post (Schlichtungsstelle).

(2) Die Schlichtungsstelle wird tätig als

1. behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 28 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und
2. sonstige Gütestelle im Sinne des § 15a Absatz 3 Satz 1 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung.
- (3) Die Schlichtungsstelle entscheidet durch einen Streitmittler. Jeder Streitmittler muss Bediensteter der Bundesnetzagentur sein. Für ihn gelten die Voraussetzungen der §§ 6 bis 8 mit Ausnahme des § 7 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sinngemäß.

(4) Wird nur ein Streitmittler bestellt, ist für ihn ein Stellvertreter zu bestellen. Für den Stellvertreter gilt Absatz 3 entsprechend.

§ 3

Parteien

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind der Kunde im Sinne des § 1 Absatz 2 als Antragsteller und der Postdienstleister 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 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 Streitmittler 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 nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Diese Person kann auch ein Vertreter einer nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zugelassenen Verbraucherschutzorganisation sein. Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Schlichtungsverfahren vertreten zu lassen.

(6) Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

(7) Das Schlichtungsverfahren wird 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 für den Antragsgegner verpflichtend, wenn ein Verbraucher die Schlichtungsstelle anruft. Im Übrigen ist sie freiwillig. Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zum Abschluss des Verfahrens jederzeit ohne Angabe von Gründen zurücknehmen. Der Antragsgegner ist berechtigt, ohne Angabe von Gründen die Zustimmung zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens zu verweigern oder bis zum Abschluss des Verfahrens eine erteilte Zustimmung zurückzunehmen, sofern nicht ein Verbraucher die Schlichtungsstelle angerufen hat. Der Antragsgegner ist berechtigt, auf sonstige Weise eine gütliche Einigung herbeizuführen.

(9) Ein Schlichtungsverfahren ist nur zulässig, wenn der vorherige Versuch einer Streitbeilegung mit dem Postdienstleister erfolglos geblieben ist und keine Sonderbedingungen mit diesem vereinbart worden sind.

Zweiter Abschnitt

Verfahren

§ 5

Antragstellung

(1) Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat in Textform zu erfolgen. Die Schlichtungsstelle stellt eine Möglichkeit zur elektronischen Antragstellung bereit.

(2) Der Antrag muss enthalten:

1. die Benennung des Antragstellers, des Antragsgegners und des Antragsziels,
2. den Vortrag des Antragstellers, aus dem sich Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen oder die Verletzung eigener Rechte, die ihm nach der Postdienstleistungsverordnung zustehen, ergeben können,
3. die Erklärung, dass dem Antrag auf Schlichtung der erfolglose Versuch einer Einigung mit dem Antragsgegner vorausgegangen ist,
4. die Erklärung, dass kein Gerichtsverfahren zu dem Streitgegenstand rechtshängig ist,
5. die Erklärung, dass mit dem Antragsgegner keine Sonderbedingungen vereinbart wurden,
6. die Erklärung, ob es sich um eine Privatsendung oder um eine Sendung in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt und
7. die Tatsachen, Nachweise und Unterlagen, die das Vorbringen des Antragstellers stützen.

(3) Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen nach Absatz 2, fordert die Schlichtungsstelle den Antragsteller auf, innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang der Aufforderung 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 zulässigen und vollständigen Antrag und fordert ihn auf, sich innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu erklären und auf den Antrag zu erwidern. Stellt ein Verbraucher den Antrag auf Schlichtung ist eine Erklärung des Antragsgegners über die Teilnahme am Schlichtungsverfahren entbehrlich. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

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

(3) Erfolgt die Erwiderung nicht innerhalb der in Absatz 1 bezeichneten Frist, wird die Erklärung über die Teilnahme am Schlichtungsverfahren als verweigert gewertet. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt. In den Fällen des § 4 Absatz 8 Satz 1 finden die Sätze 1 und 2 keine Anwendung.

§ 7

Ablehnungsgründe

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

1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nach § 1 fällt,
2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
3. im Falle einer Antragstellung durch einen Verbraucher der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Schlichtungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist,
4. 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 oder
 - 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,
5. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat oder die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
6. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht rechtshängig 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,
7. der Streitwert einen Betrag in Höhe von 10 Euro unterschreitet oder einen Betrag in Höhe von 2 500 Euro überschreitet oder
8. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil
 - a) die Schlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann oder
 - b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

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

(3) Die Schlichtungsstelle lehnt die weitere Durchführung eines bereits eingeleiteten Schlichtungsverfahrens aus den in Absatz 1 genannten Gründen ab, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Absatz 2 ist mit Ausnahme der Fristregelung anzuwenden.

(4) Die Schlichtungsstelle setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Die Schlichtungsstelle lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; Absatz 2 ist mit Ausnahme der Fristregelung anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt die Schlichtungsstelle das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

§ 8

Eröffnung des Schlichtungsverfahrens

Die Schlichtungsstelle eröffnet das Schlichtungsverfahren, wenn

1. keine Ablehnungsgründe nach § 7 Absatz 1 vorliegen und
2. in den Fällen, in denen keine Teilnahmeverpflichtung nach § 4 Absatz 8 Satz 1 besteht, der Antragsgegner seine Bereitschaft zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren erklärt hat.

§ 9

Stellungnahmen und Eingang der vollständigen Beschwerdeakte

(1) Die Schlichtungsstelle gibt dem Antragsteller Gelegenheit, innerhalb einer angemessenen Frist zur Antragsrüge Stellung zu nehmen. Ebenso gibt sie dem Antragsgegner 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 und Nachweise innerhalb angemessener Fristen einholen. Absatz 1 Satz 3 gilt entsprechend. Eine Beweisaufnahme führt die Schlichtungsstelle nicht durch.

(3) Die Schlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt. Dieser Zeitpunkt gilt als Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

§ 10

Termin zur mündlichen Erörterung

(1) Findet unter den Voraussetzungen des § 4 Absatz 7 Satz 2 eine mündliche Erörterung statt, setzt die

Schlichtungsstelle die Parteien mindestens drei Wochen vor dem Termin über Zeitpunkt und Ort der Erörterung in Kenntnis. Die mündliche Erörterung kann auch als Video- oder Telefonkonferenz durchgeführt werden.

(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. Absatz 1 findet entsprechende Anwendung.

(3) Nimmt eine Partei nicht an der unter den Voraussetzungen des § 4 Absatz 7 Satz 2 vereinbarten mündlichen Erörterung teil, so gilt dies

1. im Fall des Antragstellers als Antragsrücknahme und
2. im Fall des Antragsgegners als Rücknahme der Zustimmung zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren, es sei denn, es besteht eine Teilnahmeverpflichtung nach § 4 Absatz 8 Satz 1.

§ 11

Durchführung der mündlichen Erörterung

(1) Die mündliche Erörterung ist nicht öffentlich.

(2) Der Streitmittler leitet die mündliche Erörterung unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben 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. Hierbei soll eine Dauer von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte nach § 9 Absatz 3 bei der Schlichtungsstelle nicht überschritten werden. Die Schlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen verlängern, wenn die Streitigkeit aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen besonders schwierig oder umfangreich ist, oder die Parteien einer Verlängerung zustimmen. 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 unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie hat auf die Möglichkeit hinzuweisen, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.

(4) 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 antwortet 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 erklärte Teilnahmebereitschaft zurücknimmt. In den Fällen des § 4 Absatz 8 Satz 1 ist eine Rücknahme der Teilnahmeerklärung des Antragsgegners ausgeschlossen.

(4) Das Schlichtungsverfahren endet mit der Feststellung, dass ein Schlichtungsverfahren nicht oder nicht weiter durchgeführt wird, wenn der Antrag unbegründet ist. Die wesentlichen Gründe, die zur Unbegründetheit des Antrags geführt haben, sind kurz und verständlich darzulegen.

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

(6) Kann eine Einigung nicht erreicht werden, wird die Mitteilung nach Absatz 4 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung bezeichnet.

§ 14

Vereinfachtes Verfahren

(1) Die Schlichtungsstelle kann dem Antragsgegner mit der Übermittlung des Antrags nach § 6 Absatz 1 Satz 1 einen Schlichtungsvorschlag übersenden, der auf den Darlegungen des Antragstellers basiert und im Übrigen § 12 Absatz 2 bis 4 entspricht. Im Fall des Satzes 1 hat die Schlichtungsstelle den Antragsteller hierüber unter Beifügung des Schlichtungsvorschlags zu unterrichten, sobald der Antragsgegner innerhalb von drei Wochen eine Erwiderung nach § 6 Absatz 2 übermittelt hat.

(2) Kommt es zu einer Einigung im Wege des vereinfachten Verfahrens, ist das Schlichtungsverfahren beendet. Andernfalls wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. Über das Ergebnis des vereinfachten Verfahrens sind die Parteien zu unterrichten.

§ 15

Wiederaufnahme des Verfahrens

Eine Wiederaufnahme des Verfahrens ist nicht möglich.

Dritter Abschnitt**Kosten**

§ 16

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**

§ 17

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 zugewungen.

§ 18

Anwendbare Vorschriften der Zivilprozessordnung

Soweit die Vorschriften dieser Verordnung und die nach § 28 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes sinngemäß anzuwendenden Vorschriften keine Regelungen treffen, sind die Vorschriften der Zivilprozessordnung, insbesondere über die Ladung nach den §§ 214 bis 229 der Zivilprozessordnung und über die Wiedereinsetzung in den vorigen Stand nach den §§ 233 bis 238 der Zivilprozessordnung, im Sinne des Schlichtungsverfahrens entsprechend anzuwenden.

§ 19

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Bonn, den 21. Juni 2022

Der Präsident
der Bundesnetzagentur für Elektrizität,
Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Klaus Müller