



## **Schlichtungsordnung gemäß § 47a Abs. 3 des Telekommunikationsgesetzes i.V.m. § 5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (SchliO)**

[Veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 15/2017 der Bundesnetzagentur  
vom 09.08.2017 als Mitteilung Nr. 515/2017; zuletzt geändert durch das Dritte Gesetz zur  
Änderung des Telekommunikationsgesetzes vom 27.06.2017 (BGBl. I 2017, S. 1963)]

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

#### **§ 1 [Anwendungsbereich]**

(1) Gegenstand der Schlichtung sind Streitfälle eines Teilnehmers mit einem Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten über die Verletzung von Verpflichtungen, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt:

1. §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder
2. der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2015/2120 (ABl. L 310 vom 26.11.2015, S. 1) geändert worden ist,
3. Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach § 28 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Verbindung mit § 47a TKG und erfüllt die dort genannten Anforderungen.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine „sonstige Gütestelle“ nach § 15a Abs. 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. Die Ergebnisse des Schlichtungsverfahrens sind nicht vollstreckbar, da die Verbraucherschlichtungsstelle keine anerkannte Gütestelle im Sinne des § 15a Abs. 6 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung ist.

#### **§ 2 [Zuständigkeit; Verbraucherschlichtungsstelle]**

(1) Die Bundesnetzagentur stellt für die Einleitung und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens die Einrichtung einer ständigen Verbraucherschlichtungsstelle bereit. Die Verbraucherschlichtungsstelle hat eine Geschäftsstelle.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle entscheidet durch ein Gremium. Das Gremium ist mit mindestens drei Bediensteten der Bundes-

netzagentur besetzt, von denen eine Person mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Der Streitmittler verfügt über die Befähigung zum Richteramt oder ist zertifizierter Mediator und ist Vorsitzender des Gremiums. Mindestens zwei weitere Mitglieder des Gremiums sind Berichterstatter. Streitmittler und Berichterstatter können nur Bedienstete der Bundesnetzagentur sein.

(3) Für den Streitmittler gelten im Übrigen die Vorgaben aus den §§ 6 bis 8 VSBG mit Ausnahme von § 7 Abs. 2 VSBG (§ 28 VSBG). Für den Streitmittler wird mindestens ein Vertreter bestellt, für den die Regelungen für den Streitmittler entsprechend gelten.

### § 3 [Parteien]

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind der Teilnehmer als Antragsteller und der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten 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 Verbraucherschlichtungsstelle ist unabhängig und führt das Verfahren transparent und unparteiisch. Die Parteien haben Anspruch auf rechtliches Gehör.

(3) Die Parteien und die Verbraucherschlichtungsstelle haben dafür Sorge zu tragen, dass die Privatsphäre der Parteien gewahrt bleibt und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse durch das Schlichtungsverfahren nicht der Öffentlichkeit zugänglich werden. Der Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist.

(4) Jede Partei kann sich durch einen Rechtsanwalt oder anderen Bevollmächtigten vertreten lassen. Dieser kann auch ein Vertreter einer nach dem Gesetz über außergerichtliche

Rechtsdienstleistungen zugelassenen Verbraucherschutzorganisation sein.

(5) Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

(6) Das Schlichtungsverfahren wird in Textform durchgeführt, es sei denn die Verbraucherschlichtungsstelle hält eine mündliche Verhandlung zur gütlichen Einigung der Parteien für erforderlich.

(7) Alle Schriftsätze, Schriftstücke und sonstigen Mitteilungen, die der Verbraucherschlichtungsstelle im Rahmen der Einleitung und der Durchführung des Verfahrens von einer Partei vorgelegt werden, sind außer in den Fällen des § 7 Abs. 1 der anderen Partei zur Kenntnis zu bringen. Andere Schriftstücke, die die Verbraucherschlichtungsstelle in das Verfahren einbezieht, werden beiden Parteien durch die Verbraucherschlichtungsstelle zur Kenntnis gebracht. Die Parteien sind verpflichtet, Schriftsätze, Schriftstücke und sonstige Mitteilungen, die nicht als elektronisches Dokument aufgezeichnet sind, bei der Verbraucherschlichtungsstelle in doppelter Ausfertigung einzureichen.

(8) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist nach vorheriger Zustimmung durch die Parteien berechtigt, alle Schriftsätze, Schriftstücke und sonstigen Mitteilungen des Schlichtungsverfahrens, einschließlich des Schlichtungsvorschlags, als elektronisches Dokument an von diesen angegebene elektronische Postfächer zu übermitteln sowie ihr im Rahmen des Schlichtungsverfahrens von einer Partei aus einem elektronischen Postfach übersandte elektronische Dokumente an die andere Partei zu deren elektronischem Postfach weiterzuleiten.

(9) Das 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 sowie bis zum Abschluss des Verfahrens eine erteilte Zustimmung zurückzunehmen.

## **Zweiter Abschnitt: Verfahren zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens**

### **§ 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 Internet-Seite der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur verwiesen.

(2) Der Antrag muss enthalten:

1. Den Antragsteller, den Antragsgegner und das Antragsziel.
2. Einen Vortrag, aus dem sich die Verletzung von Verpflichtungen durch den Antragsgegner ergibt, die diesem aufgrund der unter § 1 Abs. 1 genannten Rechtsnormen, Rechtsverordnungen, der EU-Roaming-Verordnung oder der EU-Verordnung 2015/2120 obliegen.
3. Eine alle Tatsachen und Dokumente umfassende Darstellung, auf die der Antragsteller sein Begehren stützt.

Der Antrag soll einen Nachweis enthalten, aus dem sich der dem Antrag vorausgegangene Versuch einer Einigung mit dem Antragsgegner ergibt.

(3) Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen des Absatzes 2, fordert die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller auf, innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang des Schreibens, die drei Wochen nicht überschreiten soll, den Antrag zu ergänzen. Die Frist kann auf Antrag verlängert werden.

(4) Erfolgt die Antragsergänzung nicht fristgemäß, gilt der Antrag als zurückgenommen. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt.

(5) Die Verjährung eines Anspruches, der vom Antragsteller gegen den Antragsgegner mit dem Antrag geltend gemacht wird, wird durch den Eingang des Antrages bei der Verbraucherschlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird. Die Hemmung der Verjährung gilt während der Dauer des gesamten Verfahrens gegenüber dem Antragsgegner für streitbefangene Ansprüche des Antragstellers.

### **§ 6 [Antragserwiderung]**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt dem Antragsgegner außer in den Fällen des § 7 den vollständigen Antrag und fordert ihn in Textform auf, innerhalb von drei Wochen nach Zugang des Schreibens hierauf in Textform zu erwidern. Die Frist kann auf Antrag verlängert werden.

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

### **§ 7 [Unterbleiben eines Schlichtungsverfahrens, Abgabe des Verfahrens]**

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

1. der Antragsteller oder der Antragsgegner nicht oder nicht in dieser Funktion Partei im Schlichtungsverfahren sein kann,
2. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt, da der Antragsteller keine Verletzung von Verpflichtungen des Antragsgegners aufgrund der in § 1 Abs. 1 genannten Rechtsnormen, Rechtsverordnungen, der EU-Roaming-Verordnung oder der EU-Verordnung 2015/2120 geltend macht,
3. die Streitsache rechtshängig ist oder war,
4. ein Schlichtungsverfahren mit dem selben Streitgegenstand bereits beantragt wurde oder durchgeführt worden ist,
5. der streitige Anspruch nicht vor der Antragstellung gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist und kein Versuch einer Einigung mit dem Antragsgegner unternommen wurde,
6. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft,
7. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,

8. 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,
9. das Schlichtungsverfahren zur Beilegung des Streits mit dem Antragsgegner ungeeignet ist, insbesondere der Streitgegenstand eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht erwarten lässt.

(2) Die Ablehnung des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist dem Antragsteller, und sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner in Textform und unter Angabe von Gründen mitzuteilen. Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags. Sie gibt im Falle der Zuständigkeit einer anderen Stelle innerhalb der Bundesnetzagentur den Vorgang an die zuständige Stelle ab.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle kann die weitere Durchführung eines Schlichtungsverfahrens aus den in Absatz 1 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Der Ablehnungsgrund nach Absatz 1 Nummer 5 greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt das Schlichtungsverfahren 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 Verbraucherschlichtungsstelle lehnt die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt die Verbraucherschlichtungsstelle das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

## § 8 [Unterrichtung der Parteien]

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes:

1. dass das Verfahren nach der Schlichtungsordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen,
3. dass das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
4. dass sich die Parteien im Schlichtungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
5. dass die Parteien im Schlichtungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Schlichtungsverfahrens nach § 14 Abs. 1 und 2,
7. über die Kostenfreiheit des Verfahrens nach § 17 und
8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eingebundenen Personen.

(2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Antragsgegners, der regelmäßig an Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

### **Dritter Abschnitt: Durchführung des Schlichtungsverfahrens**

#### **§ 9 [Eröffnung des Schlichtungsverfahrens]**

(1) Das Schlichtungsverfahren wird mit Übermittlung der Antragsunterlagen des Antragstellers an den Antragsgegner bei der Verbraucherschlichtungsstelle eröffnet.

(2) Die Erwiderung des Antragsgegners soll eine alle Tatsachen und Dokumente umfassende Darstellung seiner Haltung hinsichtlich des Begehrens des Antragstellers enthalten.

#### **§ 10 [Stellungnahmen]**

(1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt dem Antragsteller binnen einer angemessenen Frist, die drei Wochen nicht überschreiten soll, Gelegenheit zur Stellungnahme auf die Erwiderung des Antragsgegners. Ebenso gibt sie dem Antragsgegner innerhalb einer angemessenen Frist, die drei Wochen nicht überschreiten soll, die Möglichkeit zur Erwiderung auf die Stellungnahme des Antragstellers nach Satz 1. Die Fristen der Sätze 1 und 2 können auf Antrag verlängert werden. In geeigneten Fällen kann die Verbraucherschlichtungsstelle von der Aufforderung zur Stellungnahme absehen und nach § 13 Abs. 2 aufgrund der Aktenlage entscheiden.

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

(3) Erfolgen die Stellungnahme oder die Erwiderung nach Absatz 1 oder die Auskünfte nach Absatz 2 nicht innerhalb der dort bezeichneten Fristen, entscheidet die Verbraucherschlichtungsstelle nach § 13 Abs. 2 aufgrund der Aktenlage. Anstelle der Entscheidung nach Satz 1 kann die Verbraucherschlichtungsstelle feststellen, dass sich das Verfahren nach § 14 Abs. 7 in sonstiger Weise erledigt hat. § 14 Abs. 3 Satz 3 bleibt unberührt.

#### **§ 11 [Termin zur mündlichen Verhandlung]**

(1) In begründeten Einzelfällen kann der Streitmittler die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, soweit diese zustimmen

und dies für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens sachdienlich erscheint.

(2) Wurde die Durchführung eines Termins zur mündlichen Verhandlung beschlossen, setzt die Verbraucherschlichtungsstelle die Parteien hierüber sowie über Zeit und Ort der Verhandlung mindestens drei Wochen vor dem Termin in Textform in Kenntnis. Der Termin zur mündlichen Verhandlung unterbleibt, wenn eine der Parteien seiner Durchführung mindestens eine Woche vor dem Termin gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform widerspricht.

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

(4) Die Parteien sind verpflichtet, zu dem Termin zur mündlichen Verhandlung zu erscheinen. Sie können an ihrer Stelle einen Vertreter entsenden. Erscheinen eine oder beide Parteien nicht zu dem Termin zur mündlichen Verhandlung, gilt dies im Fall des Antragstellers als Antragsrücknahme und im Fall des Antragsgegners als Rücknahme der Zustimmung. § 14 Abs. 3 bleibt unberührt.

#### **§ 12 [Durchführung der mündlichen Verhandlung]**

(1) Die mündliche Verhandlung ist nicht öffentlich.

(2) Der Vorsitzende des Gremiums leitet die mündliche Verhandlung nach freiem Ermessen. Es soll ein Schlichtungsgespräch durchgeführt werden. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt.

#### **§ 13 [Schlichtungsvorschlag]**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle 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 § 10 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

(2) Hält die Verbraucherschlichtungsstelle keine weitere Sachverhaltsaufklärung für geboten und ist damit die Beschwerdeakte vollständig, unterbreitet sie den Parteien in

Textform einen Schlichtungsvorschlag, der im Hinblick auf den zugrunde gelegten Sachverhalt und der rechtlichen Bewertung der Verbraucherschlichtungsstelle kurz und verständlich zu begründen ist. Der Schlichtungsvorschlag beruht auf der sich aus dem Schlichtungsverfahren ergebenden Sachlage. Im Schlichtungsvorschlag ist aufzuzeigen, wie der Streit der Parteien aufgrund der geltenden Rechtslage und insbesondere der zwingenden Verbraucherschutzgesetze unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte. Die Verbraucherschlichtungsstelle 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.

(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle 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 weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.

(5) Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags eine angemessene Frist, die drei Wochen nicht unterschreiten soll. Die Frist kann auf Antrag verlängert werden. Über eine Verlängerung der Frist ist die andere Partei zu informieren. Erfolgen die Stellungnahmen der Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht innerhalb der bezeichneten Frist, kann die Verbraucherschlichtungsstelle feststellen, dass das Schlichtungsverfahren nach § 14 Abs. 5 gescheitert ist.

(6) Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag an oder einigen sie sich in anderer Weise vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung der Parteien nach § 14 Abs. 3 fest.

#### **Vierter Abschnitt: Verfahrensbeendigung**

##### **§ 14 [Beendigung des Schlichtungsverfahrens]**

(1) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

(2) Erklärt der Antragsgegner, an dem Schlichtungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes. § 15 Abs. 3 VSBG bleibt unberührt.

(3) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben. Die Verbraucherschlichtungsstelle stellt dann die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung der Parteien fest. Das gleiche gilt, wenn sich die Parteien in anderer Weise vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens geeinigt und dies der Verbraucherschlichtungsstelle mitgeteilt haben.

(4) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn der Antragsteller und der Antragsgegner übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat.

(5) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn sich die Parteien nicht einigen können. Dies gilt auch, wenn eine der Parteien trotz nochmaliger Fristsetzung nicht auf die Aufforderung zur Stellungnahme zum Schlichtungsvorschlag reagiert. Die Verbraucherschlichtungsstelle teilt den Parteien schriftlich mit, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte und die Schlichtung gescheitert ist.

(6) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Bundesnetzagentur feststellt, dass die Belange nach § 1 Abs. 1 nicht mehr berührt sind.

(7) Erfolgen die Stellungnahmen oder die Erwidierungen nach § 10 Abs. 1 oder die Auskünfte nach § 10 Abs. 2 im eröffneten Verfahren nicht fristgemäß, kann die Verbraucherschlichtungsstelle feststellen, dass sich das Verfahren in sonstiger Weise erledigt hat, wenn das Verhalten einer Partei oder beider Parteien eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht mehr erwarten lässt. § 10 Abs. 3 und § 14 Abs. 3 S. 2 bleiben unberührt.

## **§ 15 [Form des Verfahrensabschlusses]**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. Mit dieser Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle eine Bescheinigung über das Scheitern der Schlichtung aus. Dabei ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 5. Dezember 2014 (BGBl. I S. 1962) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung zu bezeichnen.

## **§ 16 [Wiederaufnahme des Verfahrens]**

Eine Wiederaufnahme des Verfahrens ist nicht möglich.

## **Fünfter Abschnitt: Kostenfreiheit des Verfahrens**

### **§ 17 [Kosten]**

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden nach § 145 Telekommunikationsgesetz Gebühren und Auslagen nicht erhoben. Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst.

## **Sechster Abschnitt: Schlussvorschriften**

### **§ 18 [Zugangsvermutung]**

Schriftstücke, die auf Veranlassung der Verbraucherschlichtungsstelle durch die Post im Inland an eine Partei übermittelt werden, gelten mit dem dritten Tage nach der Aufgabe zur Post als zugegangen. § 41 Verwaltungsverfahrensgesetz bleibt unberührt.

### **§ 19 [Anwendbare Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Zivilprozessordnung]**

Soweit die Vorschriften dieser Schlichtungsordnung und die gemäß § 28 VSBG sinngemäß anwendbaren Vorschriften des VSBG keine Regelungen treffen, finden die Vorschriften der Zivilprozessordnung, insbesondere über die Ladung (§§ 214 ff. der Zivilprozessordnung) und über die Wiedereinsetzung in den vorigen Stand (§§ 233 ff. der Zivilprozessordnung), im Sinne des Schlichtungsverfahrens entsprechende Anwendung.

### **§ 20 [In-Kraft-Treten, Außer-Kraft-Treten]**

Diese Schlichtungsordnung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Kraft. Zugleich tritt die Schlichtungsordnung gemäß § 47a Abs. 3 des Telekommunikationsgesetzes (SchliO), veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 06/2016 der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen vom 6.04.2016, Mitteilung Nr. 287/2016, zuletzt geändert durch das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19.02.2016 (BGBl. I 2016, S. 254) außer Kraft.