



Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur für das Jahr 2016

**Bericht nach § 34 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes
(VSBG) und § 4 der Verbraucherstreitbeilegungs-
Informationspflichtenverordnung (VSInfoV)**

Veröffentlichungszeitpunkt: 01.02.2017

Berichtszeitraum: 01.01.2016 – 31.12.2016

A. Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

I. Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur vermittelt im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Streitfällen zwischen Endkundinnen und -kunden und Telekommunikationsanbietern. Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu finden, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Die Schlichtung stellt eine schnelle, unbürokratische und kostengünstige Alternative zu einem Zivilprozess dar.

Ziel der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist es damit, telekommunikationsrechtliche Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern außergerichtlich beizulegen. Die Verbraucherschlichtungsstelle vermittelt in diesem Sinne seit 1999 als neutrale Instanz im Rahmen des TKG.

In 2016 ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) und die darauf basierende Informationspflichtenverordnung (VSInfoV), die auf eine europäische Richtli-

nie (ADR-RL) und eine europäischen Verordnung (ODR-VO) zur Streitbeilegung zurückzuführen sind, am 1. April 2016 in Kraft getreten. Diese Vorgaben hat die Verbraucherschlichtungsstelle fristgemäß in 2016 umgesetzt. Dazu wurde die Schlichtungsordnung (SchliO) sowie der Internetauftritt der Verbraucherschlichtungsstelle angepasst. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur wurde in "Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur" umbenannt und als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle in die nationale Liste des Bundesamtes für Justiz (BfJ) eingetragen. Sie wurde auch in die Liste der Europäischen Kommission über alle Verbraucherschlichtungsstellen in der EU eingetragen. Damit gehört sie zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum. Durch das VSBG haben sich auch die Berichtspflichten der Verbraucherschlichtungsstellen erweitert.

Mit dem VSBG wurde die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland vereinheitlicht und gestärkt. Seit dem Inkrafttreten des Gesetzes ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur kostenfrei.

Ein breites Medienecho zum VSBG und vielfache Hinweise auf die Schlichtung bei der Bundesnetzagentur führten dazu, dass sich ab April 2016 die Anzahl der monatlich eingehenden Schlichtungsanträge mehr als verdoppelt hat. Eine vergleichbare Tendenz ist bei den sonstigen Anfragen und Hilfeersuchen festzustellen.

II. Das Schlichtungsverfahren

Die Einzelheiten zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens sind durch das VSBG und die Schlichtungsordnung bestimmt.

Das Schlichtungsverfahren ist für die streitenden Parteien kostenfrei. Jede Partei trägt lediglich die ihr durch die Teilnahme am Verfahren selbst entstandenen Kosten.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien freiwillig. Das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens ist nicht verbindlich. Den Parteien steht nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens der weitere Rechtsweg offen.

Die Verfahrensdauer beträgt bei Ausschöpfung aller Fristen aus der Schlichtungsordnung zur Antragsprüfung durch die Verbraucherschlichtungsstelle, zum Austausch der Stellungnahmen der Parteien und zur Ausarbeitung und Weitergabe des Schlichtungsvorschlages ca. 18 Wochen. Oftmals ist jedoch mit einem früheren Ergebnis zu rechnen, zum Beispiel, wenn sich die Parteien vor Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages einigen. Entscheidend für eine kurze Verfahrensdauer sind unter anderem das kooperative Verhalten beider Parteien sowie deren zeitnahe und vollständige Stellungnahmen während des Verfahrens.

Die Verfahrenssprache für die Schlichtung ist Deutsch. Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich in Textform (d.h. per Brief, Fax oder E-Mail) durchgeführt.

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind zum einen die Teilnehmerin/der Teilnehmer als Antragstellerin/Antragsteller und zum anderen der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen bzw. der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten als Antragsgegner.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation kann nur bei Streitfällen im Zusammenhang mit den kundenschützenden Regelungen im Telekommunikationsgesetz tätig werden. In § 47a TKG sind die verschiedenen gesetzlichen Regelungen aufgezählt, für die ein Schlichtungsverfahren in Frage kommt. Die entsprechenden Regelungen zum Kundenschutz finden sich in den §§ 43a, 43b, 45 bis 46 und 84 des Telekommunikationsgesetzes und in den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen sowie in der aktuellen EU-Roaming-Verordnung der Europäischen Union.

III. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Der formelle Ablauf des Schlichtungsverfahrens wird durch die Schlichtungsordnung der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur bestimmt, die auf den Regelungen des VSBG basiert. In der Schlichtungsordnung ist festgelegt, wer Antragsteller und Antragsgegner in einem Schlichtungsverfahren sein kann, welche Streitfälle gemäß TKG geschlichtet werden können und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden kann.

Zunächst wird der Schlichtungsantrag auf Zulässigkeit überprüft (vgl. § 7 Schlichtungsordnung). Zulässig sind Schlichtungsanträge, die insbesondere folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- 1.** Es werden Sachverhalte vorgetragen, bei denen die in § 47a TKG enthaltenen Endkundenrechte vom Telekommunikationsunternehmen nicht beachtet werden.
- 2.** Der Streitfall war nicht bereits vor Gericht rechtshängig und auch noch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens.
- 3.** Die Antragstellerin / der Antragsteller hat vor der Beantragung bereits den Versuch einer eigenen Einigung mit dem Telekommunikationsanbieter unternommen.

Die weiteren Zulässigkeitsvoraussetzungen sind in der Schlichtungsordnung (§§ 5 und 7) zu finden. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können das Leistungsangebot der Schlichtungsstelle sowohl online als auch per Briefpost oder Fax nutzen.

Wird der Schlichtungsantrag zugelassen werden zunächst nach der Schlichtungsordnung beide Parteien zum Sachverhalt gehört. Das heißt, dass sowohl der Antragsteller als auch der Antragsgegner seine jeweilige Sichtweise zu der Streitsache darstellen kann. Daran anschließend erarbeitet die Schlichtungsstelle - als unparteiischer Dritter - einen individuellen Schlichtungsvorschlag, soweit sich die Parteien

nicht bereits im laufenden Verfahren auf einen eigenen Kompromiss verständigt haben.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch der Parteien jederzeit beendet werden.

IV. Unzulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird gemäß § 14 VSBG und § 7 Schlichtungsordnung von dem jeweiligen Streitmittlern abgelehnt, 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,
3. die Streitsache bereits rechtshängig ist oder war,
4. ein Schlichtungsverfahren mit demselben Streitgegenstand bereits beantragt wurde oder durchgeführt worden ist,
5. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
6. die vom Antragsteller geltend gemachte Pflichtverletzung bei Beantragung des Schlichtungsverfahrens 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.

Sollte das Anliegen des Antragstellers durch die Schlichtungsstelle nicht geklärt werden können, besteht die Möglichkeit, sich an die Allgemeine Auffangschlichtungsstelle, an die Rechtsberatung einer Verbraucherzentrale oder an einen Rechtsanwalt zu wenden.

B. Bericht der Verbraucherschlichtungsstelle nach § 34 VSBG und § 4 VSBIInfoV

I. Statistische Angaben und Informationen zu den Schlichtungsanträgen

Der Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 34 Absatz 1 VSBG muss nach § 4 Abs. 1 VSBIInfoV insbesondere statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens enthalten, insbesondere:

1. Die Anzahl der eingegangenen Anträge und Gegenstand der Anträge

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 a VSBIInfoV ist die Anzahl der im Berichtsjahr bei der Verbraucherschlichtungsstelle eingegangenen Schlichtungsanträge anzugeben. Diese sind dabei nach dem Gegenstand, auf den sich die Anträge hauptsächlich bezogen haben zu untergliedern.

Im Berichtszeitraum wurden 1.980 Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragt. Davon konnten bis Jahresende 1.614 Verfahren beendet werden. In den 366 noch laufenden Verfahren ist die Prüfung der Anträge bzw. Anhörung der beteiligten Parteien noch nicht abgeschlossen.

Die an die Schlichtungsstelle herangetragenen Streitfälle bezogen sich etwa zu gleichen Teilen auf Festnetzanschlüsse (einschließlich Breitbandkabel-Anschlüsse) und Mobilfunkanschlüsse, wobei sich die strittigen Sachverhalte wie folgt darstellten:

Der Anteil der Schlichtungsverfahren mit Bezug auf Vertragsstreitigkeiten lag bei 46 Prozent. Strittig waren dabei überwiegend die Beendigung von Verträgen oder die Bereitstellung der vertraglich geschuldeten Leistung, wobei längere Ausfälle von Anschlüssen und die verfügbare Datenübertragungsrate im Vordergrund standen.

Ein Anteil von 25 Prozent bezog sich auf Rechnungsbeanstandungen. Schwerpunkte waren dabei Beschwerden über nicht nachvollziehbare Verbindungsentgelte sowie Kosten für Abonnements.

Technische Probleme wurden bei 13 Prozent der Schlichtungsverfahren vorgetragen, insbesondere im Zusammenhang mit der Umstellung von Anschlüssen auf IP-Technologie sowie der Bearbeitung von Störungen.

Die verbleibenden 16 Prozent der Schlichtungsverfahren bezogen sich im Wesentlichen auf die Sperrung von Anschlüssen und Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel sowie beim Umzug.

Hinzu kamen 903 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen, bei denen die Information der Verbraucher über ihre Rechte und die Einschätzung, ob der vorgetragene Sachverhalt im Rahmen der Schlichtung geklärt werden könnte, im Vordergrund standen.

Damit hat sich im Jahr 2016 das Aufkommen an Anträgen und Anfragen nahezu verdoppelt.

2. Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG abgelehnten Anträge

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 638 Schlichtungsanträge von der Verbraucherschlichtungsstelle aus nachfolgenden Gründen abgelehnt:

a) Die Streitigkeit fiel nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt.

630 Schlichtungsanträge mussten im Berichtsjahr abgelehnt werden, da in diesen Fällen die Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Verletzung kundenschützender Rechte nach TKG) nicht vorlag.

b) Der streitige Anspruch wurde nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn der streitige Anspruch von der Antragstellerin/ von dem Antragsteller nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller konnten in allen eingegangenen Schlichtungsanträgen einen vorherigen erfolglosen Einigungsversuch nachweisen.

Damit musste keiner der eingegangenen Schlichtungsanträge als unzulässig abgelehnt werden, da die Antragstellerin bzw. der Antragsteller den streitigen Anspruch vor Antragstellung noch nicht bei seinem Vertragspartner – dem Telekommunikationsanbieter – geltend gemacht hat und diesem nicht die Gelegenheit gegeben hat, die Angelegenheit anbieterseitig zu klären.

c) Der Antrag war offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erschien mutwillig

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn er offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil:

aa) Streitiger Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt

In keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, weil der streitige Anspruch bereits verjährt war und sich der Antragsgegner auf diese Verjährung berufen hat.

bb) Streitigkeit bereits beigelegt

In fünf Schlichtungsanträgen musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da sich die Streitigkeit in der Zwischenzeit erledigt hatte.

cc) Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen

In keinem der Schlichtungsverfahren wurde der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation bekannt, dass ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

d) Ablehnung des Schlichtungsantrages nach § 14 Abs. 2 VSBG

Nach § 14 Abs. 2 VSBG kann die Verfahrensordnung vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Abs. 1 VSBIInfoV in folgenden Fällen ablehnt:

aa) Die Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Abs. 2 Nr. 1 VSBG):

Bei keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit des Schlichtungsantrages abgelehnt werden, weil die streitige Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle TK gewesen ist. In keinem der Fälle war die vorgetragene Streitigkeit bereits bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig.

bb) Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Abs. 2 Zivilprozessordnung (ZPO) im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Abs. 2 Nr. 2 VSBG):

Bei einem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da die streitige Angelegenheit bereits bei einem Gericht anhängig war.

e) Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe

Die Verbraucherschlichtungsstelle TK hat im Berichtsjahr keinen Schlichtungsantrag nach § 14 Abs. 2 Nr. 3 VSBG aus dem Grund abgelehnt, dass der darin angegebene Streitwert eine bestimmte Höhe über- oder unterschritten hat, da die Verbraucherschlichtungsstelle in ihrer Schlichtungsordnung keine Unter – oder Obergrenze für einen zulässigen Streitwert festgelegt hat.

f) Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen

Die Verbraucherschlichtungsstelle kann nach § 14 Abs. 2 Nr. 4 a) und b) VSBG die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor, wenn:

aa) Die Verbraucherschlichtungsstelle hätte den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären können.

Bei zwei der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand hätte klären können.

bb) Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, war nicht geklärt.

In keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit aus dem Grund abgelehnt werden, dass eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich war, nicht geklärt werden konnte.

3. Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

Bei 766 Schlichtungsanträgen lagen die Voraussetzungen für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens vor. In 64 Prozent dieser Verfahren konnte eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht werden.

4. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 c VSBIInfoV in Verbindung mit § 21 Absatz 2 VSBG ist der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren anzugeben, in denen keine Einigung erzielt werden konnte. In diesen Fällen wurde das Scheitern des Schlichtungsverfahrens festgestellt und die Bescheidung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a EGZPO ausgestellt.

Der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren betrug 36 Prozent der eingeleiteten Schlichtungsverfahren. In diesen Fällen verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten.

In nur drei Einzelfällen wurde keine Einigung erzielt, da der von der Verbraucherschlichtungsstelle unterbreitete Schlichtungsvorschlag von den am Verfahren beteiligten Parteien abgelehnt wurde.

5. Die durchschnittliche Dauer der Verfahren

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 d VSBInfoV ist die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren anzugeben. Die durchschnittliche Dauer der durchgeführten Schlichtungsverfahren betrug im Berichtszeitraum 12 Wochen.

6. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 e VSBInfoV ist soweit bekannt, der Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben anzugeben.

Der Verbraucherschlichtungsstelle sind keine Fälle bekannt, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben. Die Verbraucherschlichtungsstelle fragt die gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle von den Antragsgegnern zugesagten Einigungen oder Kompromiss- und Kulanzangebote bei den Antragstellern nicht generell nach und überprüft nur stichprobenartig, ob diese Zusagen gegenüber der Antragstellerseite auch eingehalten werden. Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass sich die Antragsteller wieder melden, sollten die Zusagen der Antragsgegner nicht eingehalten werden. Eine generelle Nachfrage und Kontrolle würde einen nicht unerheblichen Mehraufwand ohne entsprechende Verbesserungen im Verfahren bedeuten.

7. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 f VSBInfoV ist der Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten anzugeben.

Im Berichtsjahr wurde kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten durchgeführt und es ist auch kein Schlichtungsantrag dazu zu einer grenzüberschreitenden Streitigkeit bei der Verbraucherschlichtungsstelle gestellt worden.

II. Systematisch bedingte oder signifikant häufige Problemstellungen

Der Verbraucherschlichtungsstelle sind im Berichtsjahr keine Problemstellungen bekannt geworden, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens waren (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBInfoV).

III. Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBInfoV soll die Verbraucherschlichtungsstelle Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern angeben, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat.

Grundsätzlich erleichtert ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundenservice bei den Telekommunikationsunternehmen den Kunden von Telekommunikationsunternehmen die Klärung von Streitigkeiten im direkten Kontakt mit den Unternehmen. Die Inanspruchnahme der Verbraucherschlichtungsstelle kann dadurch in vielen Fällen vermieden werden.

Die Verbraucherschlichtungsstelle begrüßt daher alle Bemühungen der Telekommunikationsunternehmen, die Qualität und Erreichbarkeit ihres Kundenservices kontinuierlich zu verbessern und im Erstkontakt mit ihrem Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen.

IV. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Aus Sicht der Verbraucherschlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten im Inland und zu grenzübergreifenden Streitigkeiten vor (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBInfoV).

V. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Im Berichtsjahr gab es keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Daher kann für 2016 nicht über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten berichtet werden (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV).

VI. Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren

Nach § 34 Abs. 3 VSBG soll die Verbraucherschlichtungsstelle insbesondere über Geschäftspraktiken berichten, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Im Berichtszeitraum wurden der Verbraucherschlichtungsstelle keine Geschäftspraktiken bekannt, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.