

Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug

Der Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. hat für die ihm angeschlossenen Möbelspeditionen (im Folgenden AMÖ-Spediteure genannt) eine Schlichtungsstelle zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen AMÖ-Spediteuren und deren Kunden geschaffen.

Die Schlichtungsstelle ist erreichbar wie folgt:
Schlichtungsstelle Umzug beim
Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.
Schulstr. 53
65795 Hattersheim am Main
www.schlichtungsstelle-umzug.de
schlichtung@amoe.de
Fax: 06190 - 989820

I. Zulässigkeit

§ 1 Zuständigkeit

(1) Die Schlichtungsstelle führt auf Antrag ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen einem AMÖ-Spediteur und seinen Kunden in den Bereichen Umzug, Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Selfstorage und sonstiger auf Umzüge bezogene Leistungen durch.

(2) Die Schlichtungsstelle ist für arbeitsrechtliche Streitigkeiten sachlich nicht zuständig.

§ 2 Ablehnungsgründe

(1) Die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt,
2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht wurde,
3. die Streitigkeit bereits bei einer anderen Schlichtungsstelle anhängig ist oder von dieser durchgeführt wurde,
4. die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt wurde,
5. der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist, oder

6. der Streitgegenstand bereits vor einem Gericht rechtshängig ist oder in der Vergangenheit war, 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 Spruch der Schlichtungsstelle die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert;

8. die Klärung des Sachverhalts eine Beweisaufnahme erfordert, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden;

9. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil

a. der streitige Anspruch bei Antragsstellung bereits offensichtlich verjährt war und sich der Anspruchsgegner auf Verjährung beruft,

b. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,

c. zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen wurde, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.

10. 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,

b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

(2) Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens 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 2 greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt. Absatz (3) ist anzuwenden.

(3) Dem Antragsteller wird die Ablehnung mindestens in Textform und unter Angabe von Gründen mitgeteilt. Sofern der Antragsgegner bereits kontaktiert wurde, erfolgt die Mitteilung auch an diesen. Die Ablehnung soll binnen drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags übermittelt werden.

(4) Der Streitmittler 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 anerkennt

noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt.

Absatz 3 Satz 1 ist anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

§ 3 Antrag

(1) Der Antrag auf Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ist mindestens in Textform bei der Geschäftsstelle der AMÖ in deutscher Sprache zu stellen. Möglichst ist das hierfür vorgesehene Formular zu verwenden.

(2) Der Antragsteller hat neben Name und Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhaltsschilderung anzugeben und klar zum Ausdruck zu bringen, was sein Begehrt ist. Dokumente, die den Sachverhalt belegen, sind dem Antrag beizufügen.

§ 4 Parteien

(1) Antragsberechtigt sind Kunden von AMÖ-Spediteuren sowie AMÖ-Spediteure.

(2) Jede Partei kann sich im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

(3) Die Parteien dürfen nicht verpflichtet werden, sich im Streitbeilegungsverfahren vertreten zu lassen.

II. Organisation der Schlichtungsstelle

§ 5 Grundsätze des Verfahrens

(1) Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

(2) Die Geschäftsstelle der AMÖ unterstützt den Streitmittler und dessen Stellvertreter bei seiner Tätigkeit und führt das Vorverfahren durch.

(3) Es gilt der Beibringungsgrundsatz durch die Parteien.

(4) Die Kommunikation zwischen der Schlichtungsstelle und den Parteien erfolgt – außer in den Fällen des Konfliktgesprächs nach § 10 Absatz 6 - mindestens in Textform.

(5) Den Parteien steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den Gerichten offen.

(6) Ergänzend gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

§ 6 Verpflichtungen des AMÖ-Spediteurs

(1) Der AMÖ-Spediteur ist verpflichtet, am Streitbeilegungsverfahren mitzuwirken und während seiner Dauer von Mahnungen abzusehen.

(2) Der Spruch der Schlichtungsstelle ist für den AMÖ-Spediteur bindend, wenn der Streitgegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für den AMÖ-Spediteur ausgeschlossen, soweit der Spruch für den AMÖ-Spediteur belastend ist. Dem Kunden des AMÖ-Spediteurs steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Schlichtungssprüche in Verfahren mit einem höheren Streitgegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung.

(3) Wirkt ein AMÖ-Spediteur nicht am Verfahren mit, entzieht ihm die AMÖ das AMÖ-Zertifikat und die Berechtigung zur Verwendung des Verbandszeichens. Die AMÖ informiert den zuständigen Landesverband über die Sanktion.

(4) Wirkt ein AMÖ-Spediteur zum wiederholten Male nicht am Schlichtungsverfahren mit, spricht die AMÖ gegenüber dem zuständigen Landesverband die Empfehlung aus, das Unternehmen aus dem Verband auszuschließen.

§ 7 Streitmittler

(1) Die Schlichtungsstelle wird mit einem Streitmittler und einem stellvertretenden Streitmittler besetzt. Für den Streitmittler und den stellvertretenden Streitmittler gelten die gleichen Voraussetzungen, Anforderungen und Auflagen, die sich aus dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und dieser Schlichtungsordnung ergeben.

(2) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler müssen die Befähigung zum Richteramt haben oder zertifizierter Mediator sein und über fundierte Kenntnisse im Verbraucher-, Transport-, Versicherungs- und Umzugskostenrecht verfügen. Sie müssen eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung nachweisen.

(3) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler sind neutral, unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Sie sind für eine unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich.

(4) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler werden für die Dauer von drei Jahren durch den Präsidenten der AMÖ bestellt. Vor der Bestellung ist das Präsidium der AMÖ zu hören. Die Amtszeit der ersten Bestellung beginnt mit dem Datum der Anerkennung der Schlichtungsstelle Umzug als Verbraucherschlichtungsstelle durch das Bundesamt für Justiz. Nach Ablauf der Amtszeit bleiben der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler bis zur Bestellung der Nachfolger im Amt. Wiederbestellung ist zulässig.

(5) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler können nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler nicht mehr erwarten lassen, der Streitmittler oder der stellvertretende Streitmittler nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert ist oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt. Die Abberufung erfolgt durch den Präsidenten der AMÖ nach Anhörung des Präsidiums.

(6) Die Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens eingebundenen Mitarbeiter der AMÖ und der Schlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. Die Verschwiegenheitspflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist. § 4 Satz 3 des Mediationsgesetzes gilt entsprechend.

(7) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler sind verpflichtet, Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Geschäftsführer der AMÖ unverzüglich offenzulegen.

(8) Der Streitmittler hat den Parteien alle Umstände offenzulegen, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können. Der Streitmittler darf bei Vorliegen solcher Umstände nur dann tätig werden, wenn die Parteien seiner Tätigkeit als Streitmittler ausdrücklich zustimmen. Andernfalls wird sein Vertreter in diesem Verfahren tätig.

(9) Der Streitmittler und der stellvertretende Streitmittler dürfen nicht nur von einem Unternehmer oder von nur mit einem Unternehmer verbundenen Unternehmen vergütet oder beschäftigt werden. Die Vergütung des Streitmittlers und des stellvertretenden Streitmittlers darf nicht mit dem Ergebnis von Streitbelegungsverfahren in Zusammenhang stehen.

(10) Der Streitmittler darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht tätig gewesen sein

1. für einen Unternehmer, der sich zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren dieser Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist,
2. für ein mit einem Unternehmer nach Nummer 1 verbundenes Unternehmen,
3. für einen Verband, dem ein Unternehmer nach Nummer 1 angehört und der Unternehmerinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist,
4. für einen Verband, der Verbraucherinteressen in dem Wirtschaftsbereich wahrnimmt, für den die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.

Die Tätigkeit als Streitmittler für einen Verband nach Satz 1 Nummer 3 oder 4 steht einer erneuten Bestellung als Streitmittler nicht entgegen.

§ 8 Kosten

- (1) Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst.
- (2) Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist das Verfahren kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet.
- (3) Wird das Verfahren auf Antrag des AMÖ-Spediteurs betrieben, wird von diesem eine Einigungsgebühr in Höhe von 75 Euro erhoben, sofern sich der Kunde zur Mitwirkung am Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt.

§ 9 Verjährung

Die Verjährung wird nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt durch den Eingang des Antrags im Sinne von § 3 bei der Schlichtungsstelle, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird.

III. Verfahrensgang

§ 10 Vorverfahren

- (1) Die Schlichtungsstelle unterrichtet den Antragssteller nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über den zukünftigen Verfahrensgang sowie darüber,
 1. dass das Verfahren nach dieser Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Schlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
 2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle zustimmen;
 3. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
 4. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren 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 Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen;
 6. dass nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 Buchstabe a) Bürgerliches Gesetzbuch die Verjährung schon durch den Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle Umzug gehemmt wird sowie;
 7. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens;
 8. über die Kosten des Verfahrens und

9. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

(2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

(3) Die AMÖ prüft die Unterlagen und fordert den Antragssteller erforderlichenfalls zur Ergänzung auf.

(4) Beschwerden, deren Zulässigkeit die AMÖ bejaht, werden von dieser dem AMÖ-Spediteur mit der Aufforderung zur Stellungnahme weitergeleitet. Handelt es sich beim Antragssteller um einen AMÖ-Spediteur, leitet die AMÖ die Beschwerde verbunden mit der Bitte um Mitwirkung an den Kunden weiter.

(5) Der AMÖ-Spediteur hat binnen einer Frist von zwei Wochen zur Darstellung des Kunden Stellung zu nehmen. Erforderlichenfalls setzt die AMÖ eine Nachfrist von einer weiteren Woche.

(6) Sofern dies aus Sicht der AMÖ geboten und für das Verfahren förderlich scheint, wird der Versuch unternommen, die Streitigkeit durch ein telefonisches Konfliktgespräch beizulegen.

(7) Ist die Beschwerdeakte vollständig, leitet die AMÖ diese dem Streitmittler zu und informiert die Parteien hierüber.

§ 11 Hauptverfahren

(1) Die Stellungnahme des Antragsgegners wird dem Antragssteller zugeleitet.

(2) Die Schlichtungsstelle kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn dies erforderlich scheint. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt. Eine Beweisaufnahme findet nur insofern statt, als der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(3) Den weiteren Gang des Verfahrens bestimmt der Streitmittler nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit.

(4) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Schlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(5) Der Streitmittler kann die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, wenn die Parteien zustimmen.

§ 12 Schlichtung

(1) Der Streitmittler übermittelt den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag). Der Schlichtungsvorschlag beruht auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.

(2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform und unterrichtet diese

1. über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags;
2. darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
3. über die Möglichkeit, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.

(3) Kann eine gütliche Einigung aufgrund einer Ablehnung der Annahme durch den Unternehmer nicht herbeigeführt werden, kann die Schlichtungsstelle auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch erlassen. Für einen Schlichtungsspruch gilt § 6 Absatz 2 dieser Verfahrensordnung. Der Schlichtungsspruch enthält eine Begründung und wird den Parteien mindestens in Textform übermittelt.

§ 13 Verfahrensdauer

(1) 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 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

(2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

(3) 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.

§ 14 Beendigung des Verfahrens

(1) Das Verfahren ist beendet, wenn es an der Zulässigkeit fehlt und der Antragsteller hierüber informiert wurde.

(2) Das Verfahren ist beendet,

1. wenn sich der Gegenstand der Beschwerde aus der Schilderung der Parteien und aus den beigefügten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme des AMÖ-Spediteurs nicht ableiten lässt. Die Schlichtungsstelle informiert den Antragssteller über die Beendigung des Verfahrens und weist ihn darauf hin, dass es ihm freisteht, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben;
2. wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der Kunde des AMÖ-Spediteurs der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht;
3. wenn der Streitmittler es beendet, nachdem der Kunde des AMÖ-Spediteurs erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen; entsprechendes gilt, wenn der Kunde des AMÖ-Spediteurs sich nach Bitte der Schlichtungsstelle Umzug binnen einer Frist von 14 Tagen nicht dazu erklärt, ob er an dem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen werde;
4. wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird;
5. mit der Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Parteien;
6. mit der Übermittlung des Schlichtungsspruchs.

§ 15 Abschluss des Verfahrens

(1) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. Mit dieser Mitteilung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.

(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 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 Finanzierung der Schlichtungsstelle

(1) Die Finanzierung der Schlichtungsstelle Umzug erfolgt durch den Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. auf Grundlage der vom Präsidium des Verbandes beschlossenen „Haushaltsordnung für die Verbraucherschlichtungsstelle Umzug“. Hierfür werden losgelöst vom Haushalt des Verbandes Mittel in ausreichender Höhe auf einem eigens für den Betrieb der Schlichtungsstelle Umzug eingerichteten Konto bereitgestellt.

§ 17 Verbraucherschlichtungsstellen

(1) Die Europäische Kommission veröffentlicht auf einem Portal die Streitbeilegungsstellen. Das Portal ist erreichbar unter

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>

(2) Das Bundesamt für Justiz veröffentlicht die in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen unter:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf

Verabschiedet vom Gesamtvorstand der AMÖ in seiner Sitzung am 9. September 2020