

Publikation Nr. 47

Lobby der Älteren



Bundesarbeitsgemeinschaft der  
Senioren-Organisationen e.V.



Bundesinteressenvertretung für alte  
und pflegebetroffene Menschen e.V.

## Konflikte im Heim? Verbraucherschlichtung als Chance



# Inhalt

1. Die besondere Situation in Wohn- und Betreuungseinrichtungen	1
2. Was bedeutet Verbraucherschlichtung?	3
3. Wer kann ein Verbraucherschlichtungsverfahren führen?	4
4. Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?	5
5. Unter welchen Bedingungen kann ein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden?	6
6. Ablauf des Verfahrens	7
6.1 Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	7
6.2 Prüfung des Antrags durch die Schlichtungsstelle	8
6.3 Anhörung der Beteiligten	9
6.4 Der Schlichtungsvorschlag	10
7. Chancen, Möglichkeiten und Grenzen des Verbraucherstreitbeilegungsverfahrens im Pflegebereich	12
8. Häufig gestellte Fragen	13
9. Die wichtigsten Voraussetzungen auf einen Blick	18
10. Beispiel für einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	19

## 1. Die besondere Situation in Wohn- und Betreuungseinrichtungen

Wir alle haben den Wunsch, unseren Lebensabend sorgenfrei und friedlich zu verbringen. Konflikte gehören aber zum Leben dazu. Sie entstehen häufig, wenn Menschen in besonderen Situationen Erwartungen aneinander stellen und miteinander auskommen müssen. Gerade bei Vertragsverhältnissen, die auf Dauer angelegt sind, können sich ungelöste Konflikte zu einer langfristigen Belastung entwickeln. Streitigkeiten zwischen einer Bewohnerin oder einem Bewohner einer Wohn- und Betreuungseinrichtung und der Einrichtungsleitung wirken vielfach sogar noch belastender, denn die Bewohner können sich nicht ohne Weiteres der Situation entziehen. Viele sind auch aufgrund ihres hohen Alters und ihrer Hilfe-

bedürftigkeit hierzu nicht in der Lage. Insofern stehen sich ungleich starke Partner gegenüber.



Bewohnerinnen und Bewohner, die in einer stationären Einrichtung leben, befinden sich in einer besonderen Lebenssituation, die durch Abhängigkeit von Pflege und Betreuung gekennzeichnet ist. Das Verhältnis zwischen den Bewohnern und der Pflegeeinrichtung wird im Einzelnen durch den **Wohn- und Betreuungsvertrag** festgelegt. Ein solcher wird beim Einzug in alle Wohnformen geschlossen, bei denen Wohn-

raum mit pflegerischer Leistung verknüpft wird. Hier ist geregelt, welche Leistungen durch die beiden Vertragsparteien gegenseitig zu erbringen sind. Der Wohn- und Betreuungsvertrag legt u.a. fest, welche pflegerischen Leistungen angeboten werden, konkretisiert Unterkunft und Verpflegung und regelt die Höhe des zu zahlenden Entgelts sowie die Beendigung des Vertragsverhältnisses. Darüber hinaus gibt es zahlreiche weitere gesetzliche Regelungen, die sich auf das Verhältnis auswirken können.

Bei auftretenden Konfliktsituationen, z.B. Kündigung, Hausverboten, Änderung der Leistung und Entgelterhöhungen, die sich nicht einvernehmlich regeln lassen, können die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Ansprüche gegenüber der Einrichtung gerichtlich klären lassen.

Viele Pflegebedürftige trauen sich jedoch nicht, Probleme persönlich anzusprechen, weil sie Konsequenzen fürchten. Erst recht scheuen viele Betroffene den Weg zum

Gericht, weil sie eine Verschärfung des Konflikts vermeiden wollen. Zudem sind langwierige, kostenintensive Verfahren aufgrund der Auslastung der Gerichte keine Seltenheit. Viele Betroffene sind der seelischen und körperlichen Belastung einer monatelangen Prozessführung kaum gewachsen. So



bleiben Konflikte ungelöst, eine rechtliche Klärung findet nicht statt und die Bewohnerinnen und Bewohner stationärer Einrichtungen kommen mitunter nicht zu ihrem Recht.

Hier setzt das Verbraucherschlichtungsverfahren an, das eine schnellere, günstigere und – wenn möglich – auf Einvernehmen ausgerichtete Alternative zu einem Prozess sein kann.

### Beispiel:

Frau Mahler wohnt in einem Pflegeheim in Nordrhein-Westfalen. Im Wohn- und Betreuungsvertrag ist vertraglich vereinbart, dass sie Anspruch auf ein Zimmer im Erdgeschoss hat. Wegen einer Umstrukturierung der Wohngruppen soll sie nun jedoch in ein Zimmer auf der dritten Etage umziehen. Frau Mahler möchte ihr Zimmer nicht verlassen, weil sie gehbehindert ist und vom Erdgeschoss aus den Garten leichter



erreichen kann. Dies ist auch für ihr seelisches Gleichgewicht förderlich. Außerdem hat sie bereits Freundschaften mit ihren Nachbarn geschlossen. Die Einrichtungsleitung beharrt dagegen auf einem Umzug und droht letztendlich mit Kündigung.

Frau Mahler konnte bislang nur den Rechtsweg beschreiten. Seit April 2016 bietet sich ihr die Möglichkeit der Verbraucherschlichtung.

## 2. Was bedeutet Verbraucherschlichtung?

Das Verbraucherschlichtungsverfahren ist ein **Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung**. Am 1.4.2016 wurde dieses Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Konflikten für alle



Verbraucher in Deutschland allgemein eingeführt. Zuvor bestand die Möglichkeit zur Schlichtung lediglich für bestimmte Rechtsangelegenheiten. Das neue **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)** eröffnet nun daneben jeder Verbraucherin und jedem

Verbraucher die Möglichkeit, ein sogenanntes Streitbeilegungsverfahren mit einem Unternehmer durchzuführen, sofern dieser seine Bereitschaft dazu erklärt. Der Begriff der Verbraucherin und des Verbrauchers meint jede natürliche Person, die nicht zu gewerblichen oder beruflichen Zwecken handelt.

Das Verfahren bietet die Möglichkeit, bei Konflikten einfach, schnell und kostengünstig eine einvernehmliche Lösung mit dem Unternehmer zu finden. Im Schlichtungsverfahren können sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei einem ungelösten Konflikt an eine **Verbraucherschlichtungsstelle** wenden, die nach Anhörung der Beteiligten eine Lösung sucht. Die Teilnahme ist für beide Parteien **freiwillig** und für die Verbraucher **kostenlos**. Die Kosten für das Verfahren trägt allein der Unternehmer, bei Wohn- und Betreuungsverträgen also der Träger der Einrichtung. Bei der Schlichtung befasst sich eine dritte unabhängige Person mit dem Streit und erarbeitet nach Anhörung beider

Seiten einen Lösungsvorschlag. Die schlichtende Person hat entweder das zweite juristische Staatsexamen oder eine zertifizierte Ausbildung zur Mediatorin oder zum Mediator. Die Mitwirkung eines unparteiischen Außenstehenden erhöht oft die Akzeptanz der so gewonnenen Lösung und wirkt deeskalierend, sodass die Beteiligten leichter einen Konsens erreichen können.



### 3. Wer kann ein Verbraucherschlichtungsverfahren führen?

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz eröffnet allen Verbrauchern die Möglichkeit, ein sogenanntes Streitbeilegungsverfahren mit Unternehmen durchzuführen.

Jede **Bewohnerin** und jeder **Bewohner** einer Wohn- und Betreu-

ungseinrichtung (früher „Heimbewohner“) kann somit selbst ein Streitbeilegungsverfahren mit dem Träger der Einrichtung durchführen. Die Träger müssen auf ihrer Internetseite bzw. bei neueren Verträgen in den Verträgen selbst darüber informieren, inwieweit sie bereit sind, am Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Gerade für Bewohnerinnen und Bewohner von Wohn- und Betreuungseinrichtungen bietet die neue Verbraucherschlichtung eine vielversprechende Form der Streitbeilegung als **Alternative zum Rechtsweg**.

Eine Anwältin oder einen Anwalt müssen die Verbraucher hierzu nicht beauftragen, sie dürfen sich aber rechtsanwaltlich beraten oder vertreten lassen.

### 4. Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Möchte eine Verbraucherin oder ein Verbraucher ein Schlichtungsverfahren durchführen, können sie sich an eine anerkannte Schlich-

tungsstelle wenden und einen entsprechenden Antrag stellen. Die Verbraucher werden dadurch zu „Antragstellern“, die Unternehmer, mit denen sich der Antragsteller im Streit befindet, zu „Antragsgegnern“. Da es derzeit keine spezielle Schlichtungsstelle für die Beilegung von Streitigkeiten über Wohn- und Betreuungsverträge gibt, müssen sich die Betroffenen an die **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. in Kehl** wenden. Alle hier genannten Hinweise zum Verfahren beziehen sich deshalb auf die Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl, andere Schlichtungsstellen können eine andere Verfahrensordnung vorsehen. Das Verfahren wird hier in der Regel **schriftlich** durchgeführt, Anträge und Stellungnahmen können per Post, per Fax, online oder per E-Mail übermittelt werden.





## 5. Unter welchen Bedingungen kann ein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden?

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ist an bestimmte Bedingungen geknüpft:

Bevor das Verfahren beginnen kann, müssen die Betroffenen ihren Anspruch gegenüber dem Unternehmer überhaupt erst einmal selbst geltend gemacht haben. Der Unternehmer soll so die Chance bekommen, sich mit der Beschwerde auseinanderzusetzen und mit den Bewohnern gütlich zu einigen.

Wenn sich Frau Mahler aus oben beschriebenem Beispiel für ein

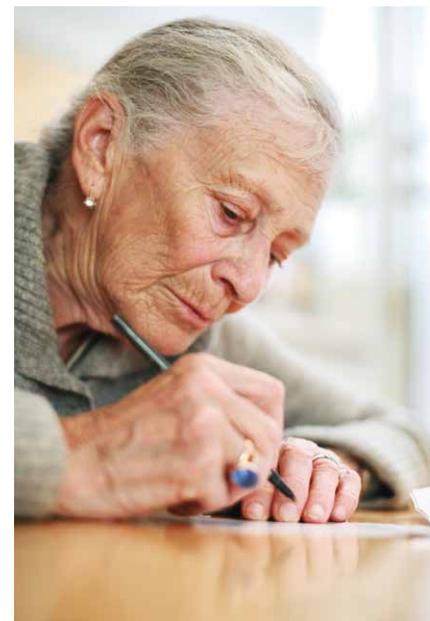
Schlichtungsverfahren entscheidet, muss sie sich zunächst an die Einrichtungsleitung wenden und erklären, dass sie nicht umziehen möchte, weil sie sich vor dem Einzug (und damit vor Vertragsabschluss) für dieses Zimmer entschieden hatte. Die Einrichtung erhält dadurch die Möglichkeit, die Entscheidung zu überdenken.

Sind seit der Geltendmachung keine zwei Monate vergangen und beruft sich der Unternehmer darauf, setzen die Streitschlichter das Verfahren zunächst aus und warten die Reaktion des Unternehmers ab. Erkennt der Unternehmer den Anspruch an, wird das Verfahren beendet. Möchte er den Anspruch nicht vollständig anerkennen, wird das Verfahren fortgeführt mit dem Ziel, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen.

Ein weiterer Ablehnungsgrund ist beispielsweise gegeben, wenn der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist.

Des Weiteren wird abgelehnt, wenn die Sache bereits von einem Gericht entschieden wurde. Ebenso in dem Fall, wenn man bereits eine Klage eingereicht hat. Damit soll vermieden werden, dass ein Fall doppelt bearbeitet wird.

Wird ein Antrag abgelehnt, teilt die Schlichtungsstelle dies der antragstellenden Person innerhalb von drei Wochen mit (§ 14 Abs. 3 VSBG).



## 6. Ablauf des Verfahrens

### 6.1 Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Verbraucherinnen und Verbraucher können ein Schlichtungsverfahren einleiten, indem sie bei der Schlichtungsstelle einen schriftlichen **Antrag auf Durchführung des Verfahrens** einreichen.

Der Antrag muss beide Parteien sowie deren Anschrift benennen und eine möglichst genaue **Sachverhaltsschilderung** enthalten. Wichtig ist auch, den Anspruch dem Grunde nach und, sofern es sich um eine Geldforderung handelt, der Höhe nach genau zu bezeichnen und der Schlichtungsstelle das **Verfahrensziel** mitzuteilen.

Im Beispiel oben müsste Frau Mahler das Geschehene schildern und mitteilen, dass es ihr Ziel ist, ihr Zimmer im Erdgeschoss zu behalten.

Sehen Sie dazu den Musterantrag am Ende der Broschüre.

Die Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl nimmt Anträge in Textform, also per Post, per Fax, über deren Online-Portal oder per E-Mail, entgegen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle finden Sie am Ende dieser Broschüre. Nicht unbedingt erforderlich, aber hilfreich ist es, Kopien einer bereits geführten Korrespondenz, der Vertragsunterlagen und weiterer Dokumente oder Fotos beizufügen.

Das Einreichen des Antrags hemmt eine laufende Verjährung. Dies kann dann wichtig sein, wenn der Konflikt bereits seit längerer Zeit besteht. Rechtliche Ansprüche unterliegen in der Regel einer dreijährigen Verjährung. Diesen Zeitablauf kann man mit Aufnahme des Streitbeilegungsverfahrens hemmen. Dazu ist es erforderlich, dass dem Unternehmer die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens bekannt gemacht wird. Dies wiederum setzt voraus, dass der Antrag genaue Angaben über die antragstellende Person und die Antragsgegnerin und den Antragsgegner

enthält, den Grund und die Höhe des Anspruchs (s.o.) angibt und das Verfahrensziel mitteilt. Insbesondere die Sachverhaltsschilderung sollte detailliert und sorgfältig wiedergegeben werden.

### 6.2 Prüfung des Antrags durch die Schlichtungsstelle

Ist der Antrag eingegangen, prüfen die in der Schlichtungsstelle tätigen Streitmittlerinnen und Streitmittler, ob ein Ablehnungsgrund vorliegt und ob sie zuständig sind. Sie sind z.B. nicht zuständig für strafrechtliche Sachverhalte wie Diebstähle in der Einrichtung. Diese fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle.

Wichtig ist auch, dass der **Streitwert zwischen 10 Euro und 50.000 Euro** liegen muss. Eine Überschreitung des Streitwerts ist z. B. in Räumungsfällen denkbar.

Im folgenden Beispiel wird der Streitwert überschritten: Käme



es zwischen Frau Mahler und der Einrichtungsleitung zu einer Auseinandersetzung, die dazu führt, dass die Einrichtungsleitung den Wohn- und Betreuungsvertrag kündigt und Frau Mahler auffordert, das Zimmer zu räumen, würde die zuständige Schlichtungsstelle den Streitwert wie folgt ermitteln: Das Heimentgelt von Frau Mahler beträgt 139,17 Euro täglich. Der Streitwert bei heimrechtlichen Streitigkeiten, die die Räumung betreffen, richtet sich nach dem Jahresbeitrag des geschuldeten Heimentgels. Dies sind  $139,17 \text{ Euro} \times 365 \text{ Tage} = 50.797,05 \text{ Euro}$  im Jahr. Die Obergrenze von 50.000 Euro ist somit überschritten. Die Möglichkeit einer Streitschlichtung wäre damit für Frau Mahler bei dieser Fallvariante nicht gegeben. Die Schlichtungsstelle wäre nicht zuständig.

### 6.3 Anhörung der Beteiligten

Nach Eingang des Antrags übersendet die Schlichtungsstelle diesen an den **Antragsgegner** und fordert ihn auf, sich dazu zu äußern, ob er an dem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen möchte. In der Regel wird hierfür eine Frist von drei Wochen gewährt.

Gleich nach Antragseingang **informiert** die Schlichtungsstelle die Parteien

- über die Verfahrensordnung, nach der das Verfahren geführt wird
- dass die Parteien durch ihre Teilnahme der Verfahrensordnung zustimmen
- dass das Ergebnis von dem eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann
- dass sich die Parteien anwaltlich vertreten lassen können, dies aber nicht müssen
- dass das Verfahren von beiden Seiten jederzeit beendet werden kann

- über die Kosten
- und über die Verschwiegenheitspflichten der Schlichtungsstelle.

Nachdem der Antragsgegner Stellung genommen hat, erhält wiederum der **Antragsteller** Gelegenheit, darauf zu erwidern. So wird beiden Seiten rechtliches Gehör gewährt. Beide Parteien können ihren Stellungnahmen weitere Dokumente beifügen.

Im obigen Beispiel wird Frau Mahler von der Schlichtungsstelle die Stellungnahme der Einrichtung zugesandt. Hierauf kann diese reagieren, indem sie zu der konkreten Schilderung noch einmal Stellung nimmt.

Sobald die Schlichtungsstelle feststellt, dass die Beteiligten ausreichend Gelegenheit zur Stellungnahme hatten, benachrichtigt sie die Parteien, dass keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt werden.

#### 6.4 Der Schlichtungsvorschlag

Die Schlichtungsstelle wirkt zunächst auf eine gütliche Einigung der Beteiligten hin. Kommt diese nicht zustande, wird die Schlichtungsstelle für die Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag erarbeiten. Dieser Schlichtungsvorschlag soll innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte vorliegen und eine Begründung enthalten.



Der Schlichtungsvorschlag kann dem Anspruch des Antragstellers zustimmen, diesen ablehnen oder einen Kompromissvorschlag enthalten. Er soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und insbesondere zwingende Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Vorschlag enthält eine



Begründung, aus der sich der Sachverhalt und die rechtliche Bewertung durch die streitmittelfnde Person ergeben.

Mit Übermittlung des Schlichtungsvorschlags werden die Parteien schließlich darüber informiert, dass der Vorschlag vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann.

Beide Parteien werden auch noch einmal ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es ihnen **freisteht, den Vorschlag anzunehmen oder abzulehnen.**

Den Beteiligten wird eine angemessene **Bedenkzeit** eingeräumt, in der sie sich entscheiden kön-

nen, ob sie den Vorschlag annehmen wollen. Akzeptieren beide Parteien den Vorschlag, wird hierdurch ein **Vergleich** geschlossen. Erst dann wird die Vereinbarung **verbindlich.**

Die Parteien müssen den Vorschlag nicht annehmen. Jeder der Beteiligten kann sich auch entscheiden, doch den Rechtsweg zu beschreiten oder die Sache auf sich beruhen zu lassen.

Nachdem die Parteien zurückgemeldet haben, ob sie den Vorschlag annehmen wollen, teilt die Schlichtungsstelle den Beteiligten mit, ob die Schlichtung erfolgreich war, und informiert sie über den Inhalt des Ergebnisses. Durch diese Übermittlung des Ergebnisses wird das Verfahren beendet.



## 7. Chancen, Möglichkeiten und Grenzen des Verbraucherstreitbeilegungsverfahrens im Pflegebereich

Das Schlichtungsverfahren bietet einen schnellen, unbürokratischen und kostengünstigen Weg, um eine Streitigkeit mit der Einrichtung beizulegen. Da der Schlichtungsvorschlag von einem neutralen Dritten erarbeitet wird, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass er akzeptiert wird. Hierzu zwingen kann man die Einrichtung allerdings nicht. Hat diese sich aber erst einmal bereit erklärt, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen, sind die Aussichten gut, zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen.

In manchen Fällen kann aber auch das unproblematische Schlichtungsverfahren an seine Grenzen stoßen: Etwa auf der persönlichen Ebene, wenn das Vertrauen bereits zerrüttet und ein Festhalten am Vertrag für die Beteiligten unzumutbar ist. Eine Schlichtung ist zudem schwer umzusetzen, wenn

ein soziales Netzwerk fehlt. Sind die Verbraucher alleinstehend ohne Angehörige und haben einen hohen Hilfebedarf, werden sie zur Bewältigung der formalen Anforderungen die Hilfe eines Dritten (z.B. eines Vertreters oder eines Betreuers) benötigen. Dies ist gem. § 13 VSBG möglich. Denkbar ist auch, dass Verfahren, die die Räumung eines Zimmers betreffen, an der Hürde des Streitwerts scheitern. In vielen Fällen wird die Obergrenze von 50.000 Euro überschritten, weil in einigen Bundesländern die Heimentgeltkosten sehr hoch ausfallen. Es ist auch zu bedenken, dass der Schlichtungsvorschlag anders ausfallen kann als die Entscheidung eines staatlichen Gerichts, da die Schlichtungsstelle z.B. keine Gutachten einholt und keine Zeugen anhört.

Dennoch kann das Schlichtungsverfahren eine Chance sein, innerhalb kurzer Zeit und ohne Kostenrisiko zu einer annehmbaren Lösung zu kommen; es stellt somit eine gute Alternative zu Gerichtsverfahren dar.



## 8. Häufig gestellte Fragen

### Welche sind die gesetzlichen Grundlagen für das Schlichtungsverfahren?

Das **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)** ermöglicht jeder Verbraucherin und jedem Verbraucher, bei Streitigkeiten mit einem Unternehmer mit Sitz in Deutschland ein Streitbeilegungsverfahren durchzuführen.

Streitigkeiten, die vor allem das **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG)** betreffen, können der Schlichtungsstelle vorgelegt werden. Dazu gehört alles, was Wohn- und Betreuungsverträge betrifft, und sich in den dort getroffene

nen Regelungen niederschlägt. Bei Verträgen, die seit dem 1.4.2016 geschlossen wurden, muss ein Hinweis enthalten sein, ob der Unternehmer bereit ist, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen und – wenn ja – bei welcher Verbraucherschlichtungsstelle.

### Welche Vorteile bietet ein Verbraucherstreitbeilegungsverfahren gerade für Bewohnerinnen und Bewohner einer Wohn- und Betreuungseinrichtung?

Mit dem Schlichtungsverfahren können Bewohnerinnen und Bewohner mithilfe eines neutralen Dritten eine einvernehmliche Lösung erreichen, die das Verhältnis zur Einrichtung weniger belastet. Die **Streitmittlerinnen und Streitmittler** werden nach Antragstellung zügig einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten; die Anrufung der Schlichtungsstelle ist für die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht mit Kostenrisiken verbunden. Bei der Anrufung von Gerichten fallen dagegen Gerichts- und ggf. Rechtsanwaltsge-

bühren an. Dieses Kostenrisiko besteht beim Verbraucherschlichtungsverfahren nicht, es sei denn, man möchte einen Anwalt oder eine Anwältin hinzuziehen.

Das Schlichtungsverfahren bietet zudem gerade für den sensiblen Pflegebereich die Chance, eine einvernehmliche Lösung zu finden, sodass die Beteiligten weiterhin friedlich miteinander umgehen können.

#### Was ist der Unterschied zwischen Schlichtung und Mediation?

Bei der **Mediation** versuchen die Parteien, unter Anleitung einer Mediatorin oder eines Mediators selbst eine Lösung zu finden. In der Regel sind hierzu mehrere Sitzungen in Anwesenheit aller Beteiligten notwendig.

Beim Schlichtungsverfahren wird in der Regel von der Streitmittlerin oder vom Streitmittler ein Lösungsvorschlag anhand des geltenden Rechts erarbeitet, der anschließend den Beteiligten un-

terbreitet wird. Das Schlichtungsverfahren ist schriftlich.

Ein wesentlicher Unterschied betrifft die Kosten. Im Mediationsverfahren fallen meist Stundenhonore an, die in der Regel von beiden Parteien getragen werden. Das Schlichtungsverfahren ist dagegen für Verbraucher gebührenfrei.

#### Wer trägt die Kosten des Verfahrens?

Die Kosten werden von dem Unternehmer getragen. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist das Verfahren **kostenlos**. Es soll allerdings vermieden werden, dass die Schlichtungsstellen mit offensichtlich aussichtslosen Anliegen belastet werden. Die Schlichtungsstelle kann deshalb eine Missbrauchsgebühr von höchstens 30 Euro festsetzen, wenn sie im Einzelfall zum Ergebnis kommt, dass ein Antrag mutwillig ist.

#### Wer arbeitet für die Schlichtungsstelle?

Bei der Schlichtungsstelle werden sogenannte **Streitmittlerinnen und Streitmittler** mit der Streitbeilegung betraut. Diese müssen Volljuristen oder zertifizierte Mediatoren sein. Sie sind unparteiisch, unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

#### Wird mein Anliegen vertraulich behandelt?

Ja, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind gesetzlich zur **Verschwiegenheit** verpflichtet. Sie behandeln somit alle Umstände vertraulich, die ihnen anvertraut oder in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt werden. Das Verfahren ist nicht öffentlich.

#### Muss ich mich anwaltlich vertreten lassen?

Nein, es gibt keine Pflicht, eine Anwältin oder einen Anwalt hinzuzuziehen. Man darf sich aber rechtsanwaltlicher Unterstützung bedienen und sich beraten oder vertreten lassen, wenn man dies wünscht. Die hierbei anfallenden

Kosten trägt jede Partei selbst. Wer möchte, kann sich auch durch Angehörige oder eine andere Person vertreten lassen, mit der man in familiärer, nachbarschaftlicher oder ähnlich enger persönlicher Beziehung steht (siehe § 13 VSBG, § 6 Abs. 1 Rechtsdienstleistungsgesetz). Der Antrag kann auch von Betreuern oder Vorsorgevollmächtigten gestellt werden.

#### Muss ich persönlich anwesend sein?

Nein, das Verbraucherstreitbeilegungsverfahren ist als rein **schriftliches Verfahren** angelegt. Die gesamte Korrespondenz wird in Textform – per Post, per Fax, über das Online-Portal oder per E-Mail – geführt.

#### Kann einer der Beteiligten zur Teilnahme am Verbraucherstreitbeilegungsverfahren verpflichtet werden?

Nein, das Verfahren ist für beide Beteiligten **freiwillig**. Der Unternehmer ist lediglich verpflichtet,

zu **informieren**, ob er bereit ist, an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Unterhält der Unternehmer eine Internetseite, müssen die Hinweise dort erscheinen. Wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet werden, müssen die Informationen zusammen mit diesen gegeben werden. Bei neuen Wohn- und Betreuungsverträgen, die seit dem 1.4.2016 geschlossen wurden, müssen die Unternehmer diese Hinweise in den Vertrag selbst aufnehmen (siehe § 6 Abs. 3 Nr. 4 WBG). Die Hinweise werden dann Teil des Vertrags. Der Unternehmer muss außerdem auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen (siehe § 36 Abs. 1 VSBG, § 6 WBG).

#### Darf das Verfahren vorzeitig beendet werden?

Ja, das Verfahren kann jederzeit auf Wunsch wieder beendet werden. Die Antragstellende Person kann das Verfahren beenden, indem sie den **Antrag zurückzieht**

oder der weiteren Durchführung des Verfahrens **widerspricht**. Dies ist auch ohne die Zustimmung der Gegenseite möglich. Hierzu genügt eine Mitteilung an die Verbraucherschlichtungsstelle in Textform, also per Post, per Fax, über das Online-Portal oder per E-Mail. Auch der Antragsgegner kann erklären, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen. Die Streitmittlerinnen und Streitmittler beenden dann das Verfahren.

#### Warum kann der Schlichtungsvorschlag vom Ergebnis eines Gerichtsverfahrens abweichen?

Der Schlichtungsvorschlag kann zu einem anderen Ergebnis kommen als eine gerichtliche Entscheidung oder ein gerichtlicher Vergleich, weil keine Beweise, z.B. Zeugenaussagen, erhoben oder Gutachten eingeholt werden. Die Entscheidung beruht also lediglich auf dem Vortrag der Parteien nebst vorgelegten Schriftstücken.

#### Ist der Rechtsweg durch das Verbraucherstreitbeilegungsverfahren ausgeschlossen?

Nein. Die Parteien haben die Möglichkeit, in jeder Phase des Verfahrens die staatlichen Gerichte anzurufen. **Rechtlich bindend** wird der Schlichtungsvorschlag erst, wenn beide Parteien den Vorschlag der Schlichterin oder des Schlichters annehmen.

#### Wie kann man mit der Schlichtungsstelle in Kehl Kontakt aufnehmen?

Sie können Anträge per Post, per Fax, online oder per E-Mail übermitteln. Die Kontaktdaten lauten:

**Allgemeine Verbraucher-Schlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.**

**Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein**

**Fax: 07851 / 79 57 94 1**

**E-Mail: mail@**

**verbraucher-schlichter.de**

Online nach Registrierung unter: **www.verbraucher-schlichter.de**

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist auch telefonisch erreichbar unter: **07851 / 79 57 94 0**

Anträge werden allerdings nicht telefonisch entgegengenommen.

#### Ich möchte einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen, wie gehe ich vor?

Für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie alle notwendigen Formulare auf der Internetseite der Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl unter **www.verbraucher-schlichter.de**.

Ergänzende Informationen, Fallbeispiele und Mustervorlagen finden Sie unter **www.biva.de/streitschlichtung-im-heim**.

## 9. Die wichtigsten Voraussetzungen auf einen Blick



- Wurde der Anspruch bei der Antragsgegnerin/dem Antragsgegner geltend gemacht?
- Hat der Antragsgegner bereits eine abschließende Erklärung abgegeben?
  - Wenn nicht: Sind seitdem mindestens zwei Monate vergangen?
- Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für mein Anliegen zuständig?
- Liegt einer der Ablehnungsgründe vor?
  - Zum Beispiel:
    - Es wurde bereits ein Gerichtsverfahren durchgeführt.
    - Ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wurde als erfolglos zurückgewiesen.
- Liegt der Streitwert zwischen 10 Euro und 50.000 Euro?

## 10. Beispiel für einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

An Bonn, 1.1.2017  
 Allgemeine Verbraucher-Schlichtungsstelle  
 des Zentrums für Schlichtung e. V.  
 Straßburger Str. 8  
 77694 Kehl am Rhein

### Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens der Frau Friederike Mahler

#### Antragsteller/in (Verbraucher/in):

Friederike Mahler  
 Sonnenstr. 15  
 53111 Bonn  
 E-Mail-Adresse (soweit vorhanden)  
 Telefonnummer (freiwillig)

gegen

#### Antragsgegner (Unternehmer)

Pflegeheim St. Josef  
 Frau Brunhilde Stiller  
 Sonnenstr. 15  
 53111 Bonn  
 E-Mail-Adresse (soweit bekannt)  
 Telefonnummer (soweit bekannt)  
 Ggf. Internetseite (soweit bekannt)

### Angaben zur Geltendmachung des Anspruchs beim Antragsgegner:

*Ich habe mich im September zum ersten Mal an die Einrichtung gewandt und gefordert, mein Zimmer, das mir vertraglich zugesichert wurde, weiter behalten zu dürfen. Nachdem das Gespräch zu keinem Ergebnis geführt hat, habe ich am 15.9.2016 einen Brief an die Heimleitung geschrieben. Mein Anschreiben an die Heimleitung liegt bei. Die Heimleitung hat meine Forderung abgelehnt. Die Sache ist bis jetzt nicht geklärt, obwohl ich meinen Brief bereits vor mehreren Monaten geschrieben habe.*

### Sachverhalt:

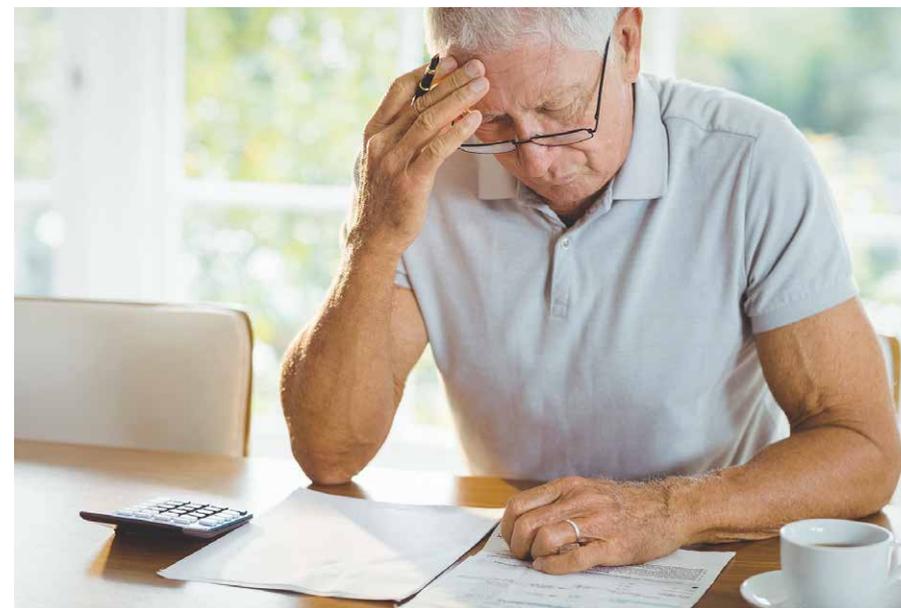
(Hier genaue Schilderung des Sachverhalts, Art und Höhe des Anspruchs)

*Ich musste im Jahr 2015 in das Pflegeheim St. Josef in Bonn ziehen. Nachdem ich mir gemeinsam mit meinen Kindern die Einrichtung angeschaut hatte, habe ich mich entschieden, in ein freies Zimmer im Erdgeschoss zu ziehen. Ich habe darum gebeten,*

*genau dieses Zimmer zu bekommen, weil ich gehbehindert bin. So kann ich ohne Hilfe in den Garten kommen. Außerdem brauche ich den direkten Ausblick in den Garten. Ich habe wegen meiner Depression Stimmungsschwankungen. Der Blick ins Grüne hilft mir da ein wenig. Die Einrichtungsleitung hat damals zugestimmt. Im Vertrag steht ausdrücklich Zimmer 004, Erdgeschoss links.*

*Heimvertrag Seite 2 (in Kopie).*

*Im August 2016 teilte uns die Heimleiterin, Frau Stiller, mit, dass umstrukturiert wird und meine Wohngruppe anders aufgeteilt werden soll. Man hat mir gesagt, ich solle deswegen in die dritte Etage in Zimmer 313 umziehen. Dies möchte ich nicht, weil ich dann nur noch selten in den Garten komme. Außerdem kann ich dann auch nicht mehr in den Garten schauen, weil die Balkone vor den Zimmern die direkte Aussicht behindern. Meine Zimmernachbarin, mit der ich mich angefreundet habe, sehe ich dann auch nicht mehr. Das möchte ich aber nicht.*



*Im September 2016 habe ich dann gemeinsam mit meinem Sohn mit der Einrichtungsleitung gesprochen, um das Zimmer zu behalten, wie es auch vertraglich vereinbart wurde. Frau Stiller bestand aber weiterhin darauf, dass ich umziehen müsse. Zu einer Einigung sind wir nicht gekommen.*

### Angabe, welches Ziel mit dem Antrag erreicht werden soll:

*Ich möchte mit dem Schlichtungsverfahren erreichen, nicht in die dritte Etage umziehen zu müssen.*

### Anlage

Hier fügen Sie als Anlage Kopien von Dokumenten und Schriftwechseln, Fotos und anderen Unterlagen bei.



## Die BAGSO – aktiv für die Älteren

Die BAGSO ist die Lobby der älteren Menschen in Deutschland. Unter ihrem Dach haben sich mehr als 110 Verbände mit etwa 13 Millionen älteren Menschen zusammengeschlossen. Sie vertritt deren Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, wobei sie die nachfolgenden Generationen immer im Blick hat. Darüber hinaus zeigt sie durch ihre Publikationen und Veranstaltungen Wege für ein möglichst gesundes und kompetentes Altern auf.

Die BAGSO setzt sich ein für

- ein realistisches Altersbild in der Gesellschaft
- ein selbstbestimmtes Leben im Alter
- die gesellschaftliche Teilhabe und Partizipation älterer Menschen
- ein solidarisches Miteinander der Generationen
- ein gesundes Altern und eine hochwertige gesundheitliche und pflegerische Versorgung
- die Interessen älterer Verbraucherinnen und Verbraucher

BAGSO e.V.  
Thomas-Mann-Str. 2 – 4, 53111 Bonn  
Tel.: 0228 / 24 99 93 0  
E-Mail: kontakt@bagso.de, www.bagso.de

## Die BIVA – Bundes- interessenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V.

Der gemeinnützige Verein BIVA bietet (zukünftigen) Bewohnern von Wohn- und Betreuungseinrichtungen und Angehörigen die Möglichkeit, Informationen zu erhalten, beraten zu werden und Erfahrungen auszutauschen.

Als Interessenvertretung tritt die BIVA als Fachverband bundesweit für eine Stärkung der Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner aller Heimarten und Wohnformen ein und berät darüber hinaus die gewählten Bewohnerbeiräte und Fürsprecher hinsichtlich ihrer Mitwirkungsaufgaben. Sie steht allen Interessierten – auch Nichtmitgliedern – bei Fragen und Problemen insbesondere durch einen Beratungsdienst zu Heimrechtsfragen zur Seite.

Umfassende Informationen zu den Themen Pflege und Wohnen im Alter finden Interessierte auf den Internetseiten der BIVA. Zu immer wiederkehrenden Fragen hält sie Informationsbroschüren bereit.

BIVA e.V.  
Siebenmorgenweg 6 – 8, 53229 Bonn  
Tel.: 0228 / 90 90 48 0  
E-Mail: info@biva.de, www.biva.de

## Impressum

### Herausgeber:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO)  
Thomas-Mann-Str. 2 – 4, 53111 Bonn  
Tel.: 0228 / 24 99 93 0  
Fax: 0228 / 24 99 93 20  
E-Mail: kontakt@bagso.de  
www.bagso.de

### In Zusammenarbeit mit:

Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA)  
Siebenmorgenweg 6 – 8, 53229 Bonn  
Tel.: 0228 / 90 90 48 0  
Fax: 0228 / 90 90 48 22  
E-Mail: info@biva.de  
www.biva.de

© 1. Auflage 2017, BAGSO, Bonn

### Text:

Ulrike Kempchen, Iris Anagnostopoulou,  
Dr. David Kröll, BIVA

### Redaktionelle Bearbeitung:

Ursula Lenz, Marianne Riedel, BAGSO

### Korrektorat:

Helga Vieth

### Layout:

Grafik & Design, Nadine Haser-Wiedenmann,  
www.nadinehaser.de

### Druck:

Senser Druck Augsburg

### Fotonachweise:

Titel: © Monkey Business - Fotolia.com  
Seite 1: © JPC-PROD - Fotolia.com  
Seite 2: © pololia - Fotolia.com  
Seite 3: © Barabas Attila - Fotolia.com, © kebox - Fotolia.com  
Seite 4: © Robert Kneschke - Fotolia.com  
Seite 5: © Wolfilser - Fotolia.com  
Seite 6: © TomFreeze - Fotolia.com

Seite 7: © Konstantin Sutyagin - Fotolia.com  
Seite 9: © Marco2811 - Fotolia.com  
Seite 10: © Savvapanf Photo - Fotolia.com  
Seite 11: © aytuncoylum - Fotolia.com, 2. Spalte: BAGSO  
Seite 12: © Gabriele Rohde - Fotolia.com  
Seite 13: © magele-picture - Fotolia.com  
Seite 18: © Andrey Popov - Fotolia.com  
Seite 21: © WavebreakMediaMicro - Fotolia.com

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

## Bestelladresse

Bundesarbeitsgemeinschaft der  
Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO)

Thomas-Mann-Str. 2-4  
53111 Bonn  
Tel.: 02 28 / 24 99 93 - 0  
Fax: 02 28 / 24 99 93 - 20

E-Mail: [kontakt@bagso.de](mailto:kontakt@bagso.de)  
[www.bagso.de](http://www.bagso.de)