



Ausarbeitung

Schieds- und Schlichtungsstellen in Deutschland

Schieds- und Schlichtungsstellen in Deutschland

Aktenzeichen:	WD 5 - 3000 - 011/17
Abschluss der Arbeit:	20. Februar 2017
Fachbereiche:	WD 3: Verfassung und Verwaltung WD 4: Haushalt und Finanzen WD 5: Wirtschaft und Verkehr, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (Federführung) WD 6: Arbeit und Soziales WD 7: Zivil-, Straf- und Verfahrensrecht, Umweltschutzrecht, Bau- und Stadtentwicklung WD 9: Gesundheit, Familie, Senioren, Frauen und Jugend WD 10: Kultur, Medien und Sport

Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages unterstützen die Mitglieder des Deutschen Bundestages bei ihrer mandatsbezogenen Tätigkeit. Ihre Arbeiten geben nicht die Auffassung des Deutschen Bundestages, eines seiner Organe oder der Bundestagsverwaltung wieder. Vielmehr liegen sie in der fachlichen Verantwortung der Verfasserinnen und Verfasser sowie der Fachbereichsleitung. Arbeiten der Wissenschaftlichen Dienste geben nur den zum Zeitpunkt der Erstellung des Textes aktuellen Stand wieder und stellen eine individuelle Auftragsarbeit für einen Abgeordneten des Bundestages dar. Die Arbeiten können der Geheimschutzordnung des Bundestages unterliegende, geschützte oder andere nicht zur Veröffentlichung geeignete Informationen enthalten. Eine beabsichtigte Weitergabe oder Veröffentlichung ist vorab dem jeweiligen Fachbereich anzuzeigen und nur mit Angabe der Quelle zulässig. Der Fachbereich berät über die dabei zu berücksichtigenden Fragen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	5
2.	Einrichtungen mit Schlichtungsfunktion in ausgewählten Bereichen des öffentlichen Rechts (WD 3)	5
2.1.	Einleitung	5
2.2.	Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit	6
2.2.1.	Anrufungsrecht	6
2.2.2.	Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen	6
2.3.	Antidiskriminierungsstelle des Bundes	7
2.3.1.	Schlichtungsfunktion	7
2.3.2.	Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen	7
2.4.	Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration	8
2.4.1.	Schlichtungsfunktion	8
2.4.2.	Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen	8
2.5.	Härtefallkommissionen der Länder?	9
3.	Schieds- und Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (WD 4)	9
4.	Ausgewählte Schieds- und Schlichtungsstellen in den Bereichen Wirtschaft, Verkehr, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (WD 5)	14
4.1.	Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen	16
4.1.1.	Wirtschaft	16
4.1.2.	Verkehr	18
4.1.3.	Verbraucherschutz	19
4.2.	Sonstige Schieds- und Schlichtungsstellen	21
5.	Ausgewählte Schieds- und Schlichtungsstellen im Behindertenrecht, in der gesetzlichen Unfallversicherung und im Arbeitsrecht (WD 6)	23
5.1.	Schlichtungsstelle nach dem Behindertengleichstellungsgesetz	23
5.2.	Schiedsstelle der Unfallversicherung für Katasterfragen	23
5.3.	Schieds- und Schlichtungsstellen im Arbeitsrecht	24
5.3.1.	Tarifvertragliche Schiedsstellen	24
5.3.2.	Einigungs- und Schlichtungsstellen nach Betriebsverfassungsrecht	24
5.3.3.	Schlichtungsausschüsse für Streitigkeiten in der Berufsbildung	24
5.3.4.	Schlichtungsstellen nach kirchlichem Arbeitsrecht	25
6.	Zivilrechtliche Schlichtungsstellen und Schiedsgerichte außerhalb des Verbraucherrechts – Bundesrechtliche Rahmenbedingungen und Beispiele (WD 7)	25
6.1.	Einleitung	25

6.2.	Schlichtungsstellen	26
6.2.1.	Allgemeines	26
6.2.2.	Beispiele für Schlichtungsstellen	26
6.3.	Schiedsgerichte	28
6.3.1.	Allgemeines	28
6.3.2.	Beispiele für einzelne Schiedsgerichte	29
7.	Übersicht über Beschwerde- und Schlichtungsstellen im Gesundheitswesen, in der Pflege und in der Kinder- und Jugendhilfe (WD 9)	30
7.1.	Einleitung	30
7.2.	Gesundheitswesen	30
7.2.1.	Bundesversicherungsamt	30
7.2.2.	Gesundheits- bzw. Sozialministerien der Länder	31
7.2.3.	Landesärztekammern, Landes Zahnärztekammern und Landespsychotherapeutenkammern	31
7.2.4.	Patientenbeauftragte der Länder	32
7.2.5.	Patientenfürsprecher und Beschwerdestellen in Krankenhäusern	32
7.2.6.	Unabhängige Beschwerdestellen im Bereich der Psychiatrie	32
7.3.	Pflege	33
7.3.1.	Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle	33
7.3.2.	Deutsche Stiftung Patientenschutz	33
7.4.	Kinder- und Jugendhilfe	33
7.4.1.	Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V.	34
7.4.2.	Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen	34
7.4.3.	Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.	34
7.4.4.	Initiative Habakuk in Baden-Württemberg	35
7.4.5.	Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. in Sachsen	35
7.4.6.	Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen	35
8.	Schieds- und Schlichtungsstellen im Bereich von Kultur und Medien (WD 10)	35

1. Einleitung

Die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages wurden mit der Erstellung einer Ausarbeitung beauftragt, die einen Überblick über die Schieds- und Schlichtungsstellen in Deutschland, das Jahr ihrer jeweiligen Tätigkeitsaufnahme sowie die jährlichen Eingabenzahlen ab dem Jahr 2000 vermitteln soll.

Zum Zweck der Bearbeitung dieses Auftrags wurden die thematisch befassten Fachbereiche 2 bis 10¹ durch den federführenden Fachbereichs WD 5 aufgefordert, entsprechende Recherchen für ihre Zuständigkeitsbereiche durchzuführen und etwaige Ergebnisse zu übermitteln. Die vorliegende Arbeit führt die übersandten Beiträge zusammen, wobei die inhaltliche Gestaltung im Verantwortungsbereich des jeweiligen Fachbereichs liegt:

- **WD 3 – Verfassung und Verwaltung,**
- **WD 4 – Haushalt und Finanzen,**
- **WD 5 – Wirtschaft und Verkehr, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (Federführung),**
- **WD 6 – Arbeit und Soziales,**
- **WD 7 – Zivil-, Straf- und Verfahrensrecht, Umweltschutzrecht, Bau und Stadtentwicklung,**
- **WD 9 – Gesundheit, Familie, Senioren, Frauen und Jugend,**
- **WD 10 – Kultur, Medien und Sport.**

2. Einrichtungen mit Schlichtungsfunktion in ausgewählten Bereichen des öffentlichen Rechts (WD 3)

2.1. Einleitung

Es wird darum gebeten, einen Überblick über Einrichtungen mit Schlichtungsfunktion in ausgewählten Bereichen des öffentlichen Rechts zu geben. Unter Einrichtungen mit Schlichtungsfunktion sind hier solche Stellen zu verstehen, die sich – vergleichbar dem Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages – mit **Beschwerden** von Bürgern über das Handeln oder Unterlassen von **öffentlichen Einrichtungen des Bundes** (Eingaben) befassen, eine **Einzelfallprüfung** vornehmen und sich ggf. um **Abhilfe** bemühen. Aufzuführen sind der Zeitpunkt ihrer Tätigkeitsaufnahme sowie – soweit verfügbar – die Zahl der jährlichen Eingaben seit dem Jahr 2000.

1 Der Fachbereich **WD 1 – Geschichte, Zeitgeschichte und Politik** wurde nicht abgefragt, weil er thematisch nicht befasst ist. Die Fachbereiche **WD 2 - Auswärtiges, Völkerrecht, wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, Verteidigung, Menschenrechte und humanitäre Hilfe** sowie **WD 8 – Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, Bildung und Forschung** meldeten, dass sie für ihre Zuständigkeitsbereiche zum Themenbereich Schieds- und Schlichtungsstellen keine Informationen beisteuern können.

2.2. Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

2.2.1. Anrufungsrecht

Nach § 21 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) kann sich **jedermann** an die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) wenden, wenn er der Ansicht ist, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung seiner personenbezogenen Daten durch **öffentliche Stellen des Bundes** in seinen Rechten verletzt worden zu sein (Anrufungsrecht). Das Anrufungsrecht aus § 21 BDSG bezieht sich damit auf Beschwerden über das Handeln oder Unterlassen von öffentlichen Einrichtungen des Bundes. Die BfDI bearbeitet die Eingaben nach den Grundsätzen des Petitionsrechts² und bemüht sich ggf. um Abhilfe. Sie nimmt insoweit eine Schlichtungsfunktion wahr.³

2.2.2. Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen

Die Einrichtung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz und das Anrufungsrecht waren bereits in der Ursprungsfassung des Bundesdatenschutzgesetzes von 1977 vorgesehen (§§ 17 ff., § 21 BDSG).⁴ Die **Tätigkeitsaufnahme** erfolgte im Jahr **1978**. Zu den jährlichen **Eingabezahlen** hat der BfDI auf Anfrage folgende Aufstellung zur Verfügung gestellt:

Jahr	schriftliche Eingaben	telefonische Eingaben (erfasst seit 2005)	gesamt
2000	1.541	0	1.541
2001	2.000	0	2.000
2002	1.547	0	1.647
2003	1.927	0	1.927
2004	2.376	0	2.376
2005	2.449	6.031	8.480
2006	3.067	6.471	9.538
2007	3.295	5.997	9.292
2008	4.309	6.872	11.181
2009	5.085	7.034	12.119
2010	6.091	7.170	13.261
2011	5.161	9.143	14.304
2012	4.568	8.173	12.741
2013	4.610	7.464	12.074
2014	4.200	6.958	11.158
2015	4.045	6.598	10.643
2016	3.699	6.687	10.386

2 Worms, in: Wolff/Brink, Beck'scher Online-Kommentar Datenschutzrecht (Stand: November 2016), Rn. 22 zu § 21; Gola/Klug/Körffer, in: Gola/Schomerus, Bundesdatenschutzgesetz (12. Aufl., 2015), Rn. 6 zu § 21.

3 Siehe auch Worms, in: Wolff/Brink, Beck'scher Online-Kommentar Datenschutzrecht (Stand: November 2016), Rn. 1 zu § 21: „Der Bundesbeauftragte nimmt in diesem Zusammenhang die Funktion eines Ombudsmannes ein.“

4 Gesetz zum Schutz vor Missbrauch personenbezogener Daten bei der Datenverarbeitung vom 27. Januar 1977, BGBl. I, 201.

Eine weitere Aufschlüsselung der schriftlichen und telefonischen Eingaben nach ihrem Inhalt (allgemeine Anfrage zur Rechtslage, Beschwerden in Bezug auf öffentliche Stellen des Bundes etc.) liegt nicht vor. Die Zahlen umfassen auch solche Eingaben, die in den Zuständigkeitsbereich der Landesdatenschutzbeauftragten fallen.

2.3. Antidiskriminierungsstelle des Bundes

2.3.1. Schlichtungsfunktion

Nach § 28 Abs. 2 S. 1 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) unterstützt die Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS) Personen, die sich wegen einer Benachteiligung im Sinne des § 1 AGG an sie wenden, bei der Durchsetzung ihrer Rechte zum Schutz vor Benachteiligungen. Neben der Beratung der Betroffenen kann sie nach § 27 Abs. 2 Nr. 3 AGG auch eine „gütliche Einigung zwischen den Beteiligten anstreben“. Man kann der ADS somit eine Schlichtungsfunktion zuordnen.⁵ Zu den Beteiligten können auch öffentliche Stellen des Bundes gehören, z.B. in ihrer Eigenschaft als Arbeitgeber oder Dienstherren.

2.3.2. Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen

Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes hat ihre Tätigkeit im Jahr 2006 aufgenommen. In den Berichten der ADS wird die Zahl der **Kontakte** und **Anfragen** für folgende Zeiträume wie folgt beziffert:

- August 2006 bis November 2010: **12.240**⁶
- September 2009 bis Dezember 2012: **6.138**⁷.

Eine weitere Aufschlüsselung nach den Kontakten pro Jahr sowie nach der Wahrnehmung der Schlichtungsfunktion enthalten die Berichte der ADS nicht. Zu den **jährlichen Kontakten** hat die ADS auf Anfrage darüber hinaus folgende Aufstellung übermittelt:

- 2013: **2.178**
- 2014: **2.011**
- 2015: **2.117**
- 2016: **2.793**.

5 Ernst, in: Däubler/Bertzbach, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (3. Aufl., 2013), RN. 4, 7 zu § 27.

6 Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestages (2010), abrufbar unter: http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/BT_Bericht/Gemeinsamer_Bericht_erster_2011.pdf?__blob=publicationFile; 29.

7 Zweiter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestages (2013), Diskriminierung im Bildungsbereich und im Arbeitsleben, abrufbar unter: http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/BT_Bericht/Gemeinsamer_Bericht_zweiter_2013.pdf;jsessionid=A03E60C1ABC0BFA67A25210DAA3E8DA7.2_cid332?__blob=publicationFile&v=3, 46.

Auch zu diesen Zahlen gibt es keine weitere Aufschlüsselung danach, in welchem Umfang sich die Anfragen auf öffentliche Stellen des Bundes beziehen. Darüber hinaus wurde von Seiten der ADS darauf hingewiesen, dass die Beratungsfunktion im Vordergrund stehe und man sich nicht als eine Stelle verstehe, die eine Schlichtung aktiv lenkt. Die ADS würde die Bestrebungen der Parteien zur gütlichen Einigung vielmehr begleiten.

2.4. Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration

2.4.1. Schlichtungsfunktion

Nach § 93 Nr. 3 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) hat die Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration (Integrationsbeauftragte) die Aufgabe, nicht gerechtfertigten **Ungleichbehandlungen**, soweit sie **Ausländer** betreffen, entgegenzuwirken. Soweit hinreichende Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass **öffentliche Stellen des Bundes** Verstöße im Sinne des § 93 Nr. 3 AufenthG begehen oder sonst die gesetzlichen Rechte von Ausländern nicht wahren, so kann sie eine Stellungnahme anfordern, § 94 Abs. 3 S. 1 AufenthG. Diese Stellungnahme wiederum kann die Integrationsbeauftragte mit einer eigenen Bewertung versehen und der öffentlichen und deren vorgesetzter Stelle zuleiten, § 94 Abs. 3 S. 2 AufenthG. Aus diesen Aufgaben und Befugnissen folgt in Bezug auf mögliche Diskriminierungen von Ausländern durch **öffentliche Stellen des Bundes** eine **Schlichtungsfunktion** der Integrationsbeauftragten.⁸

2.4.2. Tätigkeitsaufnahme und Eingabezahlen

Auf gesetzlicher Grundlage ist die Integrationsbeauftragte **seit 1997** tätig.⁹ Die regelmäßigen Berichte der Integrationsbeauftragten weisen die Zahl der jährlichen Eingaben seit dem Jahr 2000 nicht aus. Allein der 9. Bericht über die Lage der Ausländerinnen und Ausländer in Deutschland enthält für den Berichtszeitraum 2010 – 2012 den Hinweis darauf, dass **jährlich mehr als 2000** Eingaben bei der Integrationsbeauftragten eingegangen sind.¹⁰ Auf Anfrage bei der Integrationsbeauftragten wurden darüber hinaus folgende Zahlen übermittelt:

Jahr	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Eingaben	1416	1559	1812	1437	2009	1121	1458	1538	2052	2844	1965

8 Clodius, in: Hofmann, Ausländerrecht (2. Aufl., 2016), Rn. 4 zu § 94; Hailbronner, Ausländerrecht (Stand: April 2009), Rn. 6 zu §§ 92-94: „Die Bundesbeauftragte kann und soll damit eine außergerichtliche Streitbeilegungsfunktion erfüllen.“

9 Zur vorherigen Tätigkeit verschiedener Beauftragter für Ausländerfragen Hailbronner, Ausländerrecht (Stand: April 2009), Rn. 1 zu §§ 92-94.

10 Die Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration, 9. Bericht über die Lage der Ausländerinnen und Ausländer in Deutschland (2012), abrufbar unter: <http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Anlagen/IB/2012-06-27-neunter-lagebericht.pdf?blob=publicationFile>, 441.

Eine weitere Aufschlüsselung der Zahlen nach ihrem Inhalt, insbesondere nach dem hier relevanten Bezug zu öffentlichen Stellen des Bundes, liegt jedoch nicht vor. Nach Auskunft der Integrationsbeauftragten beschränken sich die Beschwerden mit Bezug zu **öffentlichen Stellen des Bundes** (z.B. Beschwerden über Diskriminierungen durch die Bundespolizei) auf ganz **wenige Einzelfälle** im Jahr.

2.5. Härtefallkommissionen der Länder?

Nach § 23a Abs. 1 S. 1 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) darf die oberste Landesbehörde anordnen, dass einem Ausländer, der vollziehbar ausreisepflichtig ist, abweichend von den Regelungen des Aufenthaltsgesetzes eine Aufenthaltserlaubnis erteilt wird, wenn die Härtefallkommission des Landes darum ersucht (Härtefallersuchen). Voraussetzung dafür ist, dass die Landesregierung von der Möglichkeit, eine Härtefallkommission durch Rechtsverordnung einzurichten, Gebrauch gemacht hat.¹¹ Bei den vollziehbar ausreisepflichtigen Ausländern kann es sich auch um abgelehnte Asylbewerber handeln. Man könnte daher meinen, dass die Tätigkeit einer Bundesbehörde, namentlich die des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) betroffen ist. Die Härtefallkommissionen der Länder nehmen aber in Bezug auf die **Tätigkeit des BAMF keine Schlichtungsfunktion** wahr. Sie prüfen schon diejenigen Gründe für ein Bleiberecht, die in den Zuständigkeitsbereich des BAMF fallen, nicht.¹² Die Tätigkeit der Härtefallkommissionen zielt vielmehr darauf ab, humanitäre Einzelfälle zu lösen („**Gnadentatbestand**“),¹³ für die es nach den gesetzlichen Vorschriften keine Möglichkeit für die Gewährung eines Aufenthaltstitels mehr gibt (extralegales Entscheidungsverfahren). Das Härtefallersuchen richtet sich ausschließlich an die **oberste Landesbehörde**. Die Härtefallkommissionen der Länder erfassen damit nicht die hier relevante Schlichtungsfunktion im Verhältnis zu öffentlichen Stellen des Bundes.

3. Schieds- und Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (WD 4)

Die Liste der nachfolgenden Schieds- und Schlichtungsstellen orientiert sich an der „Liste der Verbraucherschlichtungsstellen“, herausgegeben vom Bundesamt für Justiz.¹⁴ Die Eingänge pro

-
- 11 Mittlerweile hat jedes Bundesland eine Härtefallkommission eingerichtet, vgl. die Auflistung bei Göbel-Zimmermann, in: Huber, Aufenthaltsgesetz (1. Aufl., 2010), Rn. 4 f. zu § 23a.
- 12 Siehe nur § 5 S. 2 Nr. 7 der Bayerischen Härtefallkommissionsverordnung: „Ausschlussgründe sind die ausschließliche Begründung eines Härtefalls durch Umstände, die der Prüfung des Bundesamts für Migration, und Flüchtlinge in Asylverfahren unterliegen.“; § 3 Abs. 2 Nr. 7 der Berliner Härtefallkommissionsverordnung: „Unzulässig ist der Antrag für eine Person, deren Asylantrag abgelehnt und der Abschiebungsschutz nicht gewährt wurde, sofern sie lediglich Gründe vorbringt, die als herkunftsstaatsbezogene Gründe abschließend vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge geprüft worden sind.“
- 13 Vgl. Maaßen/Klutz, in: Kluth/Heusch, Beck'scher Online-Kommentar, Ausländerrecht (Stand: November 2016), Rn. 1 zu § 23a AufenthG.
- 14 Bundesamt für Justiz: Liste der Verbraucherschlichtungsstellen, unter: https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf;jsessionid=6E0E7747F321F8D88EF089A14B1316FB.1_cid377?_blob=publicationFile&v=32, abgerufen am 16. Februar 2017. In der neuesten Liste erscheint zum ersten Mal die Schlichtungsstelle des Verbands unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV), die am 01. September 2014 eingerichtet wurde. Informationen zu den jährlichen Eingabezahlen stehen im Internet nicht zur Verfügung.

Jahr sind den Jahresberichten der Schieds- und Schlichtungsstellen entnommen, soweit sie im Internet veröffentlicht wurden.

- **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen**

ehemals Ombudsstelle Geschlossene Fonds

Gründung: März 2008

Jahr	Eingänge pro Jahr
2008	104
2009	88
2010	134
2011	271
2012	169
2013	102
2014	117
2015	118
2016	54
Summe: 1.157	

- **Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV)**

Gründung: 2009

Jahr	Eingänge pro Jahr
2010	1.131
2011	2.430
2012	1.356
2013	1.386
2014	12.462
2015	3.949
2016	1.343
Summe: 24.057	

- **Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (BVR)**

Gründung: 2. April 2002

Jahr	Eingänge pro Jahr
2002	1.101
2003	1.482
2004	2.140
2005	1.684
2006	1.554
2007	1.486
2008	189

Jahr	Eingänge pro Jahr
2009	1.893
2010	1.732
2011	2.652
2012	1.857
2013	2.081
2014	10.254
2015	3.435
2016	1.562
Summe: 35.102	

- **Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands (VÖB)**

Gründung: 4. Mai 2001

Jahr	Eingänge pro Jahr
2009	102
2010	536
2011	-
2012	517
2013	531
2014	9.090
2015	3.399
Summe: 13.537	

- **Ombudsmann der Privaten Banken**

Gründung: 1992

Jahr	Eingänge pro Jahr
1992	498
1993	941
1994	894
1995	1.112
1996	860
1997	1.110
1998	1.195
1999	1.261
2000	1.809
2001	1.541
2002	2.170
2003	2.470
2004	4.263
2005	2.791
2006	3.753
2007	3.610
2008	4.837

Jahr	Eingänge pro Jahr
2009	6.514
2010	6.494
2011	8.268
2012	7.180
2013	6.551
2014	108.568
2015	22.248
2016	5.582
Summe: 206.520	

- **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

Gründung: 2001

Jahr	Eingänge pro Jahr
2003	2.208
2004	2.625
2005	2.965
2006	3.517
2007	3.974
2008	4.376
2009	5.015
2010	5.964
2011	6.511
2012	6.354
2013	5.984
2014	5.875
2015	5.770
2016	6.084
Summe: 67.222	

- **Ombudsmann für Investmentfonds**

Gründung: 1. September 2011

Jahr	Eingänge pro Jahr
2011	93
2012	924
2013	74
2014	92
2015	91
2016	80
Summe: 1.354	

- **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Gründung: 1999

Jahr	Eingänge pro Jahr
2014	4.181
2015	5.403
2016	265
Summe: 9.849	

- **Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Gründung: 1. Juli 2011

Jahr	Eingänge pro Jahr
2011	28
2012	30
2013	25
2014	75
2015	122
2016	149
Summe: 429	

- **Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle**

Gründung: April 2002

Jahr	Eingänge pro Jahr
2002	321
2003	304
2004	2.231
2005	549
2006	415
2007	658
2008	686
2009	557
2010	511
2011	729
2012	718
2013	763
2014	8.028
2015	4.232
2016	1.221
Summe: 21.923	

- **Versicherungsombudsmann e. V.**

Gründung: 11. April 2001

Jahr	Eingänge pro Jahr
2002	8.408
2003	11.560
2004	11.443
2005	10.888
2006	18.451
2007	17.592
2008	18.837
2009	18.145
2010	18.357
2011	17.733
2012	17.263
2013	18.740
2014	19.897
2015	20.827
2016	8.217
Summe: 236.358	

4. **Ausgewählte Schieds- und Schlichtungsstellen in den Bereichen Wirtschaft, Verkehr, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (WD 5)**

Die nachfolgende Darstellung unterscheidet zwischen anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen und sonstigen Schieds- und Schlichtungsstellen im Zuständigkeitsbereich des Fachbereichs WD 5.

Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen sind Schlichtungsstellen, die gemäß § 24 S. 1 **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**¹⁵, § 11 Abs. 1 **Finanzschlichtungsstellenverordnung**¹⁶ oder § 214 Abs. 1 **Versicherungsvertragsgesetz**¹⁷ durch das Bundesamt für Justiz oder aufgrund spezialgesetzlicher Regelungen anerkannt sind bzw. eingerichtet wurden und ihre Anerkennung

15 Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen vom 19.02.2016, BGBl. I S. 254, 1039.

16 Finanzschlichtungsstellenverordnung vom 05.09.2016, BGBl. I S. 2140.

17 Versicherungsvertragsgesetz vom 23.11.2007, BGBl. I S. 2631; zuletzt geändert durch Gesetz vom 23.12.2016, BGBl. I S. 3234.

nach dem VSBG weiterbehalten.¹⁸ Mit dem VSBG, das der Umsetzung der Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU¹⁹ über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten dient,²⁰ soll ein funktionierender rechtlicher Rahmen für die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmern geschaffen werden.²¹ Mit der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle wird somit durch die zuständige Behörde lediglich festgestellt, dass die Einrichtung bestimmte gesetzlich normierte Anforderungen an Qualität, Fairness und Effizienz des Verfahrens erfüllt. Die Anerkennung wird durch die Aufnahme der Einrichtung in die **Liste der Verbraucherschlichtungsstellen** nach außen erkennbar.²² Diese Liste ist auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz abrufbar.²³

Die sich an die Auflistung der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen anschließende Darstellung der sonstigen Schieds- und Schlichtungsstellen im Zuständigkeitsbereich des Fachbereichs WD 5 kann wegen der großen Zahl an Schlichtungsangeboten für die unterschiedlichsten Wirtschaftsbereiche keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Die insofern erforderliche Auswahl konzentriert sich auf dauerhaft eingerichtete Schlichtungsstellen, bei denen angenommen werden kann, dass sie für Verbraucher/Kunden am ehesten von Bedeutung sein können.²⁴

-
- 18 So die Informationen auf der entsprechenden Internetseite des Bundesamts für Justiz. Link: https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbraucherstreitbeilegung/Anerkennungsverfahren/Uebersicht_node.html (letzter Abruf: 20.02.2017).
- 19 Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG. ABl. EU Nr. L 165 vom 18.06.2013. S. 63.
- 20 **Deutscher Bundestag (2015)**. Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Gesetzentwurf der Fraktionen der CDU/CSU und SPD vom 09.06.2015. BT-Drs. 18/5089 S. 39.
- 21 **Deutscher Bundestag (2015)**. Ebd.
- 22 **Deutscher Bundestag (2015)**. Ebd.
- 23 **Bundesamt für Justiz (2017)**. Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG). Stand: 03.02.2017. Link: https://www.bundesjustizamt.de/DE/Shared-Docs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?blob=publicationFile&v=32 (letzter Abruf: 20.02.2017).
- 24 Für weitere Schieds- und Schlichtungsstellen, siehe die entsprechenden Listen und Informationen, die von einzelnen Bundesländern veröffentlicht werden (letzter Abruf aller nachfolgend aufgeführter Links: 20.02.2017):
- Baden-Württemberg (Link: <http://www.jum.baden-wuerttemberg.de/pb/.Lde/Startseite/Schlichten+statt+Richten>);
 - Bayern (Link: http://www.vis.bayern.de/recht/rechtsdurchsetzung/aussergerichtliche_streitbeilegung/schlichtungsstellen.htm);
 - Berlin (Link: <https://www.berlin.de/sen/verbraucherschutz/verbraucherportal/recht/vertragsrecht/artikel.261337.php>);

Die aufgeführten Fallzahlen der jeweiligen Jahre sind den Jahres- bzw. Tätigkeitsberichten der entsprechenden Schieds- bzw. Schlichtungsstellen entnommen, die unter den angegebenen Internetadressen abrufbar sind.

4.1. Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen

4.1.1. Wirtschaft

- **Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur**

Internet: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Post/Verbraucher/Schlichtung/Schlichtung-node.html>

Gründung: 2001

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2002	12
2003	-
2004	7
2005	18
2006	23
2007	15
2008	17
2009	26
2010	11
2011	22

-
- Brandenburg (Link: <https://mdjev.brandenburg.de/justiz/gerichte/aussergerichtliche-streitbeilegung.html#Handwerkskammern>);
 - Hessen (Link: <https://verbraucherfenster.hessen.de/wirtschaft/rechte-im-alltag/schieds-und-schlichtungsstellen-schiedsstellen-von-verb%C3%A4nden-und>);
 - Mecklenburg-Vorpommern (Link: <http://www.regierung-mv.de/Landesregierung/jm/justizministerium/Themen/Schlichtung-und-Mediation/Au%C3%9Fgerichtliche-Schlichtungseinrichtungen/>);
 - Niedersachsen (Link: http://www.justizportal.niedersachsen.de/themen/zivilrecht_oeffentliches_recht_aussergerichtliche_streitschlichtung_und_mediation/externe_schlichtungsangebote/schlichtungseinrichtungen/schlichtungseinrichtungen-10463.html);
 - Nordrhein-Westfalen (Link: https://streitschlichtung.nrw.de/streitsuch_rest.php#content);
 - Rheinland-Pfalz (Link: <https://jm.rlp.de/de/themen/digitale-welt/online-schlichter/schlichtungsstellen/>);
 - Saarland (Link: http://www.saarland.de/dokumente/ressort_justiz_gesundheit_und_soziales/mjgs_Uebersicht-Streitschlichtungsangebote-SL-Zivilrecht.pdf);
 - Thüringen (Link: <http://www.thueringen.de/th4/tmmjv/l/konsensualekonfliktloesung/streitschlichtung/anlaufstellen/seite2/>).

Jahr	Eingänge pro Jahr
2012	33
2013	45
2014	56
2015	62

- **Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur**

Internet: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/Schlichtungsverfahren/schlichtungsverfahren-node.html>

Gründung: 1999

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
1999	40 Anträge, 218 sonstige Anfragen
2000	93 Anträge, 377 sonstige Anfragen
2001	110 Anträge, 520 sonstige Anfragen
2002	172 Anträge, 517 sonstige Anfragen
2003	283 Anträge, 175 sonstige Anfragen
2004	237 Anträge, 123 sonstige Anfragen
2005	201 Anträge, 79 sonstige Anfragen
2006	453 Anträge, 195 sonstige Anfragen
2007	604 Anträge, 239 sonstige Anfragen
2008	516 Anträge, 226 sonstige Anfragen
2009	537 Anträge, 154 sonstige Anfragen
2010	703 Anträge, 174 sonstige Anfragen
2011	678 Anträge, 217 sonstige Anfragen
2012	674 Anträge, 222 sonstige Anfragen
2013	866 Anträge, 270 sonstige Anfragen
2014	1.014 Anträge, 326 sonstige Anfragen

Jahr	Eingänge pro Jahr
2015	1.104 Anträge, 300 sonstige Anfragen
2016	1.980 Anträge, 903 sonstige Anfragen

- **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (bei der Bundesrechtsanwaltskammer)**

Internet: <http://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de/>

Gründung: 2009

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2009	17
2010	207
2011	878
2012	1.055
2013	996
2014	991
2015	966
2016	1.010

4.1.2. Verkehr

- **Söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.**

Internet: <http://www.soep-online.de/>

Gründung: 2009

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2009/2010	3.628
2011	3.961
2012	3.196
2013	5.271
2014	8.070
2015	11.644

- **Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen**

Internet: <http://www.nahverkehr-snub.de/index.php?id=2>

Gründung: 2011

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2011	189
2012	269
2013	376
2014	264
2015	244
2016	285

4.1.3. Verbraucherschutz

- **Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz**

Internet: https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.**

Internet: <https://www.verbraucher-schlichter.de/herzlich-willkommen-bei-der-allgemeinen-verbraucherschlichtungsstelle-%E2%80%93-ihrer-schlichtungsstelle-fuer-verbraucherstreitigkeiten>

Gründung: 2016

Statistik:

2016: 825 Anträge

- **Schlichtungsstelle Energie e.V.**

Internet: <https://www.schlichtungsstelle-energie.de/>

Gründung: 2011

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2011	2.116
2012	13.681
2013	rund 9.600

Jahr	Eingänge pro Jahr
2014	rund 9.300
2015	rund 4.900

- **Versicherungsombudsmann e. V. - Ombudsmann für Versicherungen**

Internet: <http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html>

Gründung: 2001

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2002	828 allgemeine Anfragen, 8.408 Beschwerden
2003	1.316 allgemeine Anfragen, 10.244 Beschwerden
2004	11.443 Beschwerden
2005	10.888 Beschwerden
2006	18.451 Beschwerden
2007	17.592 Beschwerden
2008	18.837 Beschwerden
2009	18.145 Beschwerden
2010	18.357 Beschwerden
2011	17.733 Beschwerden
2012	17.263 Beschwerden
2013	18.740 Beschwerden
2014	19.897 Beschwerden
2015	20.827 Beschwerden
2016	19.579 Beschwerden

- **IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. - Ombudsmann Immobilien IVD/VPB - Grunderwerb und Verwaltung**

Internet: <http://www.ombudsmann-immobilien.de/>

Gründung: 2008 zunächst nur Immobilienverband Deutschland (IVD) später Kooperation mit Verband der Privaten Bauherren (VPB)

Statistik:

2015 waren – einschließlich der noch unerledigten Beschwerdeverfahren aus dem Jahr 2014 – insgesamt 49 Verbraucherbeschwerden zu bearbeiten.

4.2. Sonstige Schieds- und Schlichtungsstellen

- **Ombudsmann des Verbandes Insolvenzverwalter Deutschlands e.V. (VID)**

Internet: <http://www.vid.de/ombudsmann/verfahrensordnung/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Schiedsstelle des Zentralverbandes Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V. (ZDK)**

Internet: <http://www.kfz-schiedsstellen.de/>

Gründung: 1970

Statistik:

2015: 11.216 Anträge (im Übrigen keine Angaben)

- **Schiedsstelle des Bundesverbandes Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V. (BRV)**

Internet: <http://www.brv-bonn.de/verbraucher-start/service/schiedsstelle/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Schiedsstelle des Verbandes der Bergungs- und Abschleppunternehmen e.V.**

Internet: <http://www.vba-ev.de/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Vermittlungsstelle der Wirtschaftsprüferkammer**

Internet: <http://www.wpk.de/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. (für Nordrhein-Westfalen)**

Internet: <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12101A.html>

Gründung: 2007

Statistik: keine Angaben

- **Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. – Online-Schlichter**

Internet: <https://www.online-schlichter.de/herzlich-willkommen-auf-dem-schlichtungs-portal-fuer-elektronischen-geschaeftsverkehr>

Gründung: 2009

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2012	859
2013	1.142

2012: 859 Fälle

2013: 1.142 Fälle

- **SCHUFA Holding AG - SCHUFA Ombudsmann**

Internet: <https://schufa-ombudsmann.de/>

Gründung: 2009

Statistik:

Jahr	Eingänge pro Jahr
2011	367
2012	491
2013	507
2014	468
2015	741

- **Schiedsstelle des Bundesverbandes freier Kfz-Händler e.V. (BVfK)**

Internet: <https://www.bvfk.de/verbraucher/schiedsstelle/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

- **Schlichtungsstelle des Bundesverbandes Deutscher Bestatter e.V.**

Internet: <http://www.bestatter.de/trauerfall/schlichtungsstelle/>

Gründung: keine Angaben

Statistik: keine Angaben

5. Ausgewählte Schieds- und Schlichtungsstellen im Behindertenrecht, in der gesetzlichen Unfallversicherung und im Arbeitsrecht (WD 6)

5.1. Schlichtungsstelle nach dem Behindertengleichstellungsgesetz

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) ist im vergangenen Jahr als Artikel 1 des Gesetzes zur Weiterentwicklung des Behindertengleichstellungsrechts novelliert worden. Das Gesetz trat am 27. Juli 2016 in Kraft.

Neu aufgenommen wurde dabei die Vorschrift zur Einrichtung einer Schlichtungsstelle bei der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen (§ 16 BGG). Behinderte Menschen, die sich in ihren Rechten nach dem BGG verletzt fühlen, können sich an die unabhängige Schlichtungsstelle wenden. Auch Verbände, die nach dem BGG anerkannt sind, können dieses Angebot nutzen. Die Einzelheiten des Verfahrens sind in der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 16 Abs. 8 BGG (Behindertengleichstellungsschlichtungsverordnung) geregelt. Sie ist am 3. Dezember 2016 in Kraft getreten.

Am 5. Dezember 2016 hat die Schlichtungsstelle mit ihrer Arbeit begonnen.

Im Rahmen der Gesetzesbegründung zum BGG wird von rund 350 Schlichtungsverfahren pro Jahr ausgegangen: „20 Fälle mit Verbänden und 330 Fälle mit Bürgerinnen und Bürgern.“²⁵

5.2. Schiedsstelle der Unfallversicherung für Katasterfragen

Bei der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) ist im April 2008 die Schiedsstelle für Katasterfragen eingerichtet worden. Die Schiedsstelle schlichtet Streitigkeiten zur Zuständigkeit zwischen den Trägern der gesetzlichen Unfallversicherung. Nach Auskunft der DGUV sind seit 2008 von der Schiedsstelle insgesamt 81 Fälle entschieden worden²⁶:

Jahr	Zahl der Verfahren
2008	16
2009	11
2010	10
2011	11
2012	7
2013	4
2014	3
2015	13
2016	6

25 BT-Drucksache 18/7824, Seite 29.

26 Schreiben der DGUV vom 1. Februar 2017.

5.3. Schieds- und Schlichtungsstellen im Arbeitsrecht

Zahlreiche Schieds- und Schlichtungsstellen gibt es im Bereich des Arbeitsrechts. Sie betreffen allein Streitigkeiten aus den individual- oder kollektivrechtlichen Vertragsverhältnissen und sollen im Folgenden der Vollständigkeit halber mit aufgeführt werden.

5.3.1. Tarifvertragliche Schiedsstellen

Während § 4 des Arbeitsgerichtsgesetzes (ArbGG) Schiedsgerichte in Arbeitssachen grundsätzlich verbietet, können die Tarifvertragsparteien nach § 101 Abs. 1 ArbGG Schiedsstellen einrichten, die durch Leistungsbestimmung oder Schiedsgutachten eine zwischen den Parteien streitige Regelung des Tarifvertrages oder den streitigen Anspruch abändern. Der Spruch der Schiedsstelle ersetzt einen Abänderungsvertrag zwischen den Parteien, so wie ein Schlichtungsspruch einen bestehenden Tarifvertrag abändern kann.²⁷ Nach § 9 des Tarifvertragsgesetzes sind rechtskräftige Entscheidungen der Arbeitsgerichte, die in Rechtsstreitigkeiten zwischen Tarifvertragsparteien aus dem Tarifvertrag oder über das Bestehen oder Nichtbestehen des Tarifvertrags ergangen sind, in Rechtsstreitigkeiten zwischen tarifgebundenen Parteien sowie zwischen diesen und Dritten auch für die Schiedsgerichte bindend.

Derzeit (Stand 1. Januar 2017) sind im Tarifregister rund 73.000 Tarifverträge als gültig erfasst, von denen 443 für allgemeinverbindlich erklärt sind.²⁸ Die Feststellung, in wie vielen dieser Tarifverträge Schiedsstellen vereinbart wurden, ist im gegebenen Rahmen nicht möglich. Dasselbe gilt für eine Erhebung der Zahl der von ihnen verhandelten Streitigkeiten.

5.3.2. Einigungs- und Schlichtungsstellen nach Betriebsverfassungsrecht

Zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten im Rahmen der Betriebsverfassung können Einigungsstellen auf betrieblicher Ebene eingerichtet werden. Nach § 76 Abs. 8 des Betriebsverfassungsgesetzes können die Tarifpartner aber bestimmen, dass eine tarifliche Schlichtungsstelle verbindlich in Anspruch zu nehmen ist. Eine Übersicht über tariflich vereinbarte Schlichtungsstellen und deren Arbeit ist nicht verfügbar.

5.3.3. Schlichtungsausschüsse für Streitigkeiten in der Berufsbildung

Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Auszubildenden und Auszubildenden aus einem bestehenden Berufsausbildungsverhältnis können nach § 111 Abs. 2 ArbGG im Bereich des Handwerks die Handwerksinnungen, im Übrigen die zuständigen Stellen im Sinne des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) Ausschüsse bilden, denen Arbeitgeber und Arbeitnehmer in gleicher Zahl angehören müssen.

27 Löwisch, Manfred/Rieble, Volker in Löwisch/Rieble: Tarifvertragsgesetz, Kommentar, 4. Auflage München 2017, § 1 Rn. 2380.

28 Vgl. im Internetauftritt des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales: <http://www.bmas.de/Shared-Docs/Downloads/DE/PDF-Publikationen-DinA4/arbeitsrecht-verzeichnis-allgemeinverbindlicher-tarifvertraege.pdf> (letzter Abruf: 10. Februar 2017).

Neben den Handwerksinnungen sind nach §§ 71 ff. BBiG z.B. Industrie- und Handelskammern, Landwirtschaftskammern und Rechtsanwaltskammern zur Errichtung von Schlichtungsausschüssen berechtigt. Da die Einrichtung von Schlichtungsausschüssen nicht obligatorisch ist, sind sie nicht bei allen regional zuständigen Stellen gebildet worden. Ein Gesamtüberblick ist nicht verfügbar.

5.3.4. Schlichtungsstellen nach kirchlichem Arbeitsrecht

Die beiden großen christlichen Kirchen können aus dem grundgesetzlich garantierten Selbstbestimmungsrecht (Art. 140 GG in Verbindung mit Art. 137 der Weimarer Reichsverfassung) ein korporatives Recht ableiten, das auch Einfluss auf das Dienstverständnis im Arbeitsverhältnis hat. Beide Kirchen haben daher Schlichtungsstellen geschaffen, die der Arbeitsgerichtsbarkeit vorgeschaltet sind.

Eine regelmäßig aktualisierte Übersicht über die Schlichtungs- und Schiedsstellen im kirchlichen Arbeitsrecht der katholischen Kirche, die zurzeit von Frau Prof. Dr. Judith Hahn von der Ruhr-Universität Bochum betreut wird, findet sich im Internet unter:

<http://www.judith-hahn.de/index.php/kirchl-arbeitsrecht#schlichtung> (letzter Abruf: 14. Februar 2017).

Die evangelischen Kirchen und ihre Institutionen unterhalten ähnliche Schieds- bzw. Schlichtungsstellen in dienstrechtlichen Angelegenheiten. Eine Überblicksdarstellung ist nicht verfügbar.

6. Zivilrechtliche Schlichtungsstellen und Schiedsgerichte außerhalb des Verbraucherrechts – Bundesrechtliche Rahmenbedingungen und Beispiele (WD 7)

6.1. Einleitung

In privatrechtlichen Streitigkeiten können Konfliktbeteiligte neben dem klassischen Weg einer Klage bei den ordentlichen Gerichten zum Teil auch auf Alternativen wie **Schiedsgerichte und Schlichtungsstellen** zurückgreifen. Bei bestimmten Verfahren kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens auch gesetzlich vorgesehen werden, bevor der Weg zu den ordentlichen Gerichten beschritten werden kann – so genanntes **obligatorisches Streitbeilegungsverfahren** (vgl. § 15a ZPOEG²⁹).³⁰ Im Übrigen steht es den Parteien – jedenfalls im privatrechtlichen Kontext – weitgehend frei, sich in einem außergerichtlichen Verfahren um Streitbeilegung zu bemühen.

29 Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung in der im Bundesgesetzblatt Teil III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung, das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 22. Dezember 2016 (BGBl. I S. 3147) geändert worden ist.

30 Zimmer, Außergerichtliche Streitbeilegung, 2001, S. 29; Rüssel, JuS 2003, 380, 381; Prütting, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Auflage 2016, § 278 Rn. 57 ff.

Gerade im wirtschaftsrechtlichen Kontext können freiwillige Güteverfahren für die Beteiligten eine interessante Alternative zu Gerichtsverfahren darstellen.³¹

Vorliegend soll unter Einbeziehung der einschlägigen bundesrechtlichen Rahmenbedingungen ein summarischer Überblick über bestehende nichtobligatorische Schlichtungsstellen und Schiedsgerichte im Bereich des Privatrechts außerhalb des Verbraucherrechts gegeben werden.

6.2. Schlichtungsstellen

6.2.1. Allgemeines

Merkmal von Schlichtungsverfahren ist generell, dass ein **neutraler Dritter** mit Autorität versucht, den Streitparteien ein eigenes Schlichtungs- oder Vergleichsergebnis zur Annahme vorzulegen.³² Das formelle Verfahren wird in der Regel im Wesentlichen in einer **Schlichtungsordnung** geregelt. Ein bindender Schiedsspruch erfolgt im Gegensatz zum Schiedsverfahren nicht.³³

6.2.2. Beispiele für Schlichtungsstellen

In Deutschland verfügen die **Industrie- und Handelskammern** an ihren jeweiligen Standorten über verschiedene Schlichtungsstellen. Die Einrichtung eines Schlichtungsausschusses zur Beilegung von Streitigkeiten aus bestehenden und bei den Industrie- und Handelskammern eingetragenen Berufsausbildungsverhältnissen ist nach § 111 Absatz 2 ArbGG³⁴ obligatorisch, so dass ein solcher Schlichtungsausschuss an jeder der 79 Industrie- und Handelskammern in Deutschland zu finden ist. Ebenso ist von allen Industrie- und Handelskammern eine Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten eingeführt worden. Weiterhin unterhalten viele der Industrie- und Handelskammern Schlichtungsstellen für kaufmännische Streitigkeiten. Die Industrie- und Handelskammer Dortmund hat beispielsweise 2001 gemeinsam mit dem Anwalt- und Notarverein Dortmund e.V. die „Mediations- und Schlichtungsstelle zur Beilegung kaufmännischer Streitigkeiten bei der Industrie- und Handelskammer zu Dortmund“ geschaffen.³⁵ Auch die Industrie- und Handelskammern Koblenz und Trier haben in Zusammenarbeit mit der Rechtsanwaltskammer Koblenz eine Schlichtungsstelle zur Beilegung von kaufmännischen Streitigkeiten eingerichtet.³⁶

31 May/Moeser, NJW 2015, 1637, 1640.

32 Prütting, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Aufl 2016, § 278 Rn. 61.

33 Rüssel, JuS 2003, 380, 382.

34 Arbeitsgerichtsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Juli 1979 (BGBl. I S. 853, 1036), das zuletzt durch Artikel 19 Absatz 6 des Gesetzes vom 23. Dezember 2016 (BGBl. I S. 3234) geändert worden ist.

35 Vgl. <https://www.dortmund.ihk24.de/produktmarken/Beratung-und-Service/recht/Schlichtungsstelle/302536>.

36 Vgl. https://www.ihk-koblenz.de/recht/schlichtung_wirtschaftsmediation/Schlichtstellekfm/1478720.

Von einigen Industrie- und Handelskammern wurden zudem spezielle **Mediations-Zentren** zur außergerichtlichen Beilegung wirtschaftlicher Streitigkeiten eingerichtet. Die Industrie- und Handelskammer Heilbronn-Franken etwa bietet in ihrem Mediations- und Schlichtungszentrum Möglichkeiten zur außergerichtlichen Beilegung von Wirtschaftskonflikten.³⁷ In Kooperation mit den Industrie- und Handelskammern Südlicher Oberrhein und Hochrhein-Bodensee führt auch die Industrie- und Handelskammer Schwarzwald – Baar – Heuberg seit Januar 2014 ein Mediations-Zentrum zur Beilegung von Wirtschaftsstreitigkeiten.³⁸

Weiterhin unterhalten die Industrie- und Handelskammern verschiedene Schlichtungsstellen für **spezielle Sachgebiete**, wie etwa für die Bereiche Bau, Informationstechnologie oder auch Hotelklassifizierung. Die Industrie- und Handelskammer Saarland verfügt zum Beispiel über eine „Schlichtungsstelle Bergschaden“ zur Beilegung von Streitigkeiten zivilrechtlicher Art, die sich im Zusammenhang mit Einwirkungen des untertägigen Abbaus von Steinkohle ergeben.³⁹

Auch die **Architektenkammern** unterhalten eigene Schlichtungsorgane zur gütlichen Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus der Berufsausübung zwischen Kammermitgliedern oder zwischen diesen und Dritten ergeben, so etwa den Schlichtungsausschuss der Architektenkammer der Freien und Hansestadt Bremen⁴⁰ oder den ständigen Schlichtungsausschuss der Architekten- und Ingenieurkammer Schleswig-Holstein⁴¹.

Wie die Architektenkammern verfügen auch die **Ingenieurkammern** über Schlichtungsausschüsse zur gütlichen Beilegung von Streitigkeiten, die sich zwischen Kammermitgliedern, Anwältern, auswärtigen beratenden Ingenieuren oder zwischen diesen und Dritten ergeben.⁴²

Die Fachstellen und -gemeinschaften Bau der Länder sowie einige Industrie- und Handelskammern haben zur gütlichen Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus der Berufsausübung zwischen Kammermitgliedern oder zwischen diesen und Dritten ergeben, Schlichtungsausschüsse

37 Vgl. <http://www.heilbronn.ihk.de/infothek/ihkhnmediationschlichtung/idIT-1007.aspx>.

38 Vgl. <https://www.schwarzwald-baar-heuberg.ihk.de/beratung-dienstleistung/recht-und-steuern/mediation>.

39 Vgl. http://www.saarland.ihk.de/p/Schlichtungsstelle_Bergschaden-154.html.

40 Vgl. <http://www.akhb.de/mitglieder/schlichtungsausschuss.html>.

41 Vgl. <http://www.aik-sh.de/bauherren/schlichtung>.

42 So etwa der Schlichtungsausschuss der Brandenburgischen Ingenieurkammer (vgl. <https://www.bbik.de/service/schlichtung/>) oder das Schlichtungsverfahren der Ingenieurkammer Sachsen-Anhalt (vgl. <http://www.ing-net.de/o.red.r/schlichtung.html?nav1=16&nav2=17&nav3=21&rub=1>).

bzw. **Bauschlichtungsstellen** gebildet, z. B. die Bauschlichtungsstelle NRW⁴³ oder die Niedersächsische Bauschlichtungsstelle⁴⁴. Auch die **Handwerkskammern** bieten häufig Schlichtungsstellen für ihre Mitgliedsbetriebe an.⁴⁵

6.3. Schiedsgerichte

6.3.1. Allgemeines

Im Unterschied zu bloßen Schlichtungsverfahren ist die private Schiedsgerichtsbarkeit dadurch gekennzeichnet, dass bei ihr wie im staatlichen Zivilverfahren der Streit durch eine **autoritative Entscheidung gerichtet** wird.⁴⁶ Die Parteien unterwerfen sich einem privaten Gericht, dem die Entscheidung bürgerlich-rechtlicher Streitigkeiten **an Stelle** der Justiz durch Willenserklärung übertragen ist (Schiedsgericht).⁴⁷ Schiedsverfahren folgen formell festgesetzten Regeln – den Vorschriften zum schiedsrichterlichen Verfahren nach §§ 1025 ff. ZPO⁴⁸ sowie den Schiedsamtsgesetzen der Länder. Im Schiedsverfahren wird einer dritten Person – dem Schiedsrichter – die Entscheidungsbefugnis zugesprochen. Ziel des schiedsgerichtlichen Verfahrens ist grundsätzlich eine **gütliche Einigung**; scheitert diese, so entscheidet das Schiedsgericht durch **Schiedsspruch**.⁴⁹ Die Entscheidung eines Schiedsgerichts kann von den ordentlichen Gerichten nur dahingehend überprüft werden, ob sie einen besonders schweren Fehler nach § 1059 Absatz 2 ZPO aufweist (vgl. § 1032 ZPO); dies wäre beispielsweise der Fall, wenn der Schiedsspruch gegen die öffentliche Ordnung verstößt. Praktische Bedeutung hat die Schiedsgerichtsbarkeit insbesondere im (internationalen) **Wirtschaftsverkehr**.⁵⁰

Die Motivation, eine privatrechtliche Streitigkeit statt vor staatlichen Zivilgerichten vor einer Schiedsgerichtsbarkeit auszutragen, kann unterschiedlich begründet sein:

„Zum Schiedsverfahren motivierend wird hier in aller Regel zwar nicht der Kostenaspekt wirken, da die nicht rechtskundige Partei auch im Schiedsverfahren nicht ohne anwaltliche Vertretung auskommt und die Verfahrenskosten erster Instanz vor den ordentlichen Gerichten deutlich unter denen eines Schiedsspruches liegen. Als Vorteile zählen jedoch der Kompetenzfaktor, der

43 Vgl. https://www.bauschlichtung-nrw.de/inhalt/startseite/?no_cache=1.

44 Vgl. <http://www.bauschlichtungsstelle.de>.

45 Vgl. etwa die Schieds- und Schlichtungsstelle im Handwerk (SSH) der Handwerkskammer Hannover (vgl. <https://www.hwk-hannover.de/artikel/schieds-und-schlichtungsstelle-im-handwerk-ssh-23.0.206.html>).

46 Prütting, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Auflage 2016, § 278 Rn. 61.

47 Rauscher, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Auflage 2016, Einleitung Rn. 67.

48 Zivilprozessordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 5. Dezember 2005 (BGBl. I S. 3202; 2006 I S. 431; 2007 I S. 1781), die zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 21. November 2016 (BGBl. I S. 2591) geändert worden ist.

49 Vgl. Münch, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 4. Auflage 2013, Vorbemerkung zu den §§ 1025 ff., Rn. 3, 4.

50 Rauscher, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Auflage 2016, Einleitung, Rn. 68.

Zeitgewinn sowie der Kostenvergleich zwischen einem über alle Instanzen geführten Zivilprozess und dem Schiedsverfahren. Ein traditioneller Nachteil des Schiedsverfahrens betraf den effektiven einstweiligen Rechtsschutz, der vor dem Hintergrund des Verfassungsrangs eines effektiven Rechtsschutzes und auf Grundlage des vorläufigen Exequaturverfahrens (§ 1063 Absatz 3 ZPO) verstärkt in den Blick genommen wird. Hinzu kommt insbesondere für die internationale Schiedsgerichtsbarkeit der Aspekt des häufig fehlenden Vertrauens in staatliche Gerichte demokratisch zweifelhafter Staaten. Insoweit ist die Schiedsgerichtsbarkeit gerade für die Exportwirtschaft jedenfalls dann unverzichtbar, wenn die Gegenseite sich auf eine Gerichtsstandsvereinbarung zu deutschen Gerichten nicht einlassen kann.⁵¹

6.3.2. Beispiele für einzelne Schiedsgerichte

In Deutschland gibt es zahlreiche ständige Schiedsgerichte. Um kaufmännische Streitigkeiten einer schnellen Lösung zuzuführen, haben **Industrie- und Handelskammern** bereits in den vierziger Jahren schiedsgerichtliche Verfahren eingeführt.⁵² Die Schiedsgerichtsordnung dieser festen Schiedsgerichte baut in der Regel auf derjenigen der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit (DIS) auf.⁵³ Auch in der jüngeren Zeit wurden von verschiedenen Industrie- und Handelskammern Schiedsgerichte eingesetzt.⁵⁴ Viele Industrie- und Handelskammern bilden in Zusammenarbeit mit den Parteien auch ad-hoc Schiedsgerichte, um aufkommenden Verfahren zu begegnen.

Ein weiteres Beispiel ist die **Deutsche Schiedsgerichtsbarkeit für Erbstreitigkeiten (DSE)**, die 1998 gegründet wurde und mit über 70 Geschäftsstellen einen organisatorischen Rahmen für Schiedsverfahren zur Lösung von Erbstreitigkeiten im engeren Sinn sowie für Streitfälle im Zusammenhang mit einer vorweggenommenen Erbfolge, gesellschaftsrechtlichen Nachfolgefragen oder einer Vorsorgevollmacht zur Verfügung stellt.⁵⁵ Das **Deutsche Schiedsgericht Logistik** wiederum wurde im Jahr 2004 gegründet und dient der Klärung von Rechtsstreitigkeiten zwischen

51 Rauscher, in: Münchener Kommentar zur ZPO, 5. Auflage 2016, Einleitung, Rn. 69 f.

52 So unterhält beispielsweise die Industrie- und Handelskammer für Essen, Mülheim an der Ruhr, Oberhausen seit dem 30. August 1948 ein Schiedsgericht (vgl. http://www.essen.ihk24.de/recht_und_steuern/schlichtung/Schiedsgerichtsordnung/2096604). Das Schiedsgericht der Handelskammer Hamburg besteht seit dem 9. Dezember 1948 (vgl. https://www.hk24.de/produktmarken/beratung-service/recht_und_steuern/schiedsgerichte/schiedsgericht-handelskammer/1168186).

53 Vgl. <http://www.disarb.org/de/16/regeln/dis-schiedsgerichtsordnung-98-id2>.

54 So bildete die Industrie- und Handelskammer Bodensee-Oberschwaben 2004 ein eigenes Schiedsgericht (vgl. https://www.weingarten.ihk.de/recht/Konflikte_loesen/Schiedsgerichtsordnung_der_IHK_Bodensee_Oberschwaben/1943100), während die Industrie- und Handelskammer Lahn-Dill seit 2009 über eine eigene – die DIS-Schiedsgerichtsordnung ergänzende – Schiedsgerichtsordnung verfügt (vgl. https://www.ihk-lahndill.de/recht/Konflikte_loesen/IHK_Schiedsgericht/Schiedsordnung_der_IHK_Lahn_Dill/Schiedsgerichtsordnung_deutsche_Version/1235910).

55 Vgl. <http://www.dse-erbrecht.de>.

Unternehmen der Logistikbranche und deren Vertragspartner⁵⁶. Der **Schlichtungs- und Schiedsgerichtshof Deutscher Notare (SGH)** in Berlin schließlich ist zuständig für Schlichtungen im notariellen Bereich⁵⁷.

7. Übersicht über Beschwerde- und Schlichtungsstellen im Gesundheitswesen, in der Pflege und in der Kinder- und Jugendhilfe (WD 9)

7.1. Einleitung

Der Sachstand gibt einen kurzen Überblick über Beschwerde- und Schlichtungsstellen, an die sich Bürger in den Bereichen Gesundheitswesen, Pflege sowie Kinder- und Jugendhilfe wenden können. Aufgrund der hohen Anzahl der Beschwerdestellen, insbesondere auf kommunaler Ebene, kann eine Auflistung nur beispielhaft erfolgen.

7.2. Gesundheitswesen

7.2.1. Bundesversicherungsamt

Das 1956 durch Gesetz⁵⁸ errichtete Bundesversicherungsamt (BVA) übt gemäß § 90 Abs. 1 des Vierten Buchs des Sozialgesetzbuches (SGB IV)⁵⁹ die Rechtsaufsicht über die bundesunmittelbaren Träger der gesetzlichen Krankenversicherung sowie der sozialen Pflegeversicherung aus. Bundesunmittelbar sind grundsätzlich diejenigen Versicherungsträger, die in mehr als einem Bundesland tätig sind. Gemäß § 90 Abs. 3 SGB IV beschränkt sich die Aufsicht des BVA jedoch auf diejenigen Träger, die in mehr als drei Bundesländern tätig sind.⁶⁰ Im Rahmen seiner Tätigkeit als Rechtsaufsichtsbehörde ist das BVA auch als Schlichtungs- und Beschwerdestelle für Versicherte bei Streitigkeiten über Entscheidungen der Versicherungsträger zuständig, beispielsweise, wenn die Übernahme einer Leistung von der Krankenversicherung abgelehnt wurde.⁶¹ Die

56 Vgl. <http://www.schiedsgericht-logistik.de>.

57 Vgl. <http://www.dnotv.de/services/schiedsgerichtshof>.

58 Gesetz über die Errichtung des Bundesversicherungsamts, die Aufsicht über die Sozialversicherungsträger und die Regelung von Verwaltungszuständigkeiten in der Sozialversicherung und der betrieblichen Altersfürsorge (Bundesversicherungsamtsgesetz - BVAG) vom 9.5.1956 (BGBl. III, Nr. 827-8), zuletzt geändert am 18.12.1989 (BGBl. I, S. 2261).

59 Sozialgesetzbuch (SGB) Viertes Buch (IV) – Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung – vom 23.12.1976 (BGBl. I, S. 3845), zuletzt geändert am 11.11.2016 (BGBl. I, S. 2500).

60 Eine Auflistung der Versicherungsträger, die der Aufsicht des BVA unterstehen, ist zu finden unter: <http://www.bundesversicherungsamt.de/bundesversicherungsamt/liste-der-traeger-die-der-aufsicht-des-bundesversicherungsamtes-unterstehen.html> (Stand: 17.2.2017).

61 Bundesministerium für Gesundheit: „Ansprechpartner bei Beschwerden über die gesetzlichen Krankenkassen“, <https://www.bmg.bund.de/themen/krankenversicherung/online-ratgeber-krankenversicherung/krankenversicherung/wahl-und-wechsel-der-krankenkasse/aufsichtsbehoerden-der-krankenkassen.html> (Stand: 17.2.2017).

Beschwerden an das BVA sind Petitionen im Sinne des Art. 17 Grundgesetz⁶² (GG).⁶³ Die Zahl der Eingaben im Bereich der Krankenversicherung stieg in den letzten Jahren kontinuierlich an, von 2.523 Eingaben im Jahr 2006 auf 3.587 im Jahr 2012 und 5.321 im Jahr 2015.⁶⁴

7.2.2. Gesundheits- bzw. Sozialministerien der Länder

Die Aufsicht über diejenigen Versicherungsträger der gesetzlichen Krankenversicherung sowie der sozialen Pflegeversicherung, deren Tätigkeitsbereich sich nicht über das Gebiet von drei Ländern hinaus erstreckt, liegt nach § 90 Abs. 2 und 3 SGB IV bei den für die Sozialversicherung zuständigen obersten Verwaltungsbehörden der Länder; dies sind die jeweiligen Gesundheits- bzw. Sozialministerien. Sie sind wie das Bundesversicherungsamt unter anderem als Schlichtungs- und Beschwerdestelle für Versicherte in Bezug auf Entscheidungen der Versicherungsträger tätig.⁶⁵

7.2.3. Landesärztekammern, Landeszahnärztekammern und Landespsychotherapeutenkammern

Die Landesärztekammern, Landeszahnärztekammern und Landespsychotherapeutenkammern haben Schlichtungsstellen und Gutachterkommissionen eingerichtet, die im Auftrag von Patienten bei Streitigkeiten aus dem Behandlungsverhältnis vermitteln und das Verhalten von Ärzten bzw. Therapeuten haftungsrechtlich überprüfen. Die Verpflichtung zur Einrichtung dieser Stellen ergibt sich aus den jeweiligen Heilberufegesetzen der Länder.⁶⁶ Bei den Landesärztekammern liegt die Gesamtzahl der Anträge durchschnittlich bei etwa 10.000 bis 12.000 Anträgen pro Jahr.⁶⁷

-
- 62 Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland (GG) vom 23.5.1949 (BGBl. 1949, S. 1), zuletzt geändert am 23.12.2014 (BGBl. I, S. 2438).
- 63 Fattler, Frank, in: Hauck, Karl /Noftz, Wolfgang: Kommentar zum Sozialgesetzbuch (SGB) IV, Bearbeitungsstand 10/2009, § 94 SGB IV, Rn. 5.
- 64 Statistiken zu den Eingabezahlen finden sich in den Tätigkeitsberichten des BVA, die für die Jahre 2006 bis 2015 unter <http://www.bundesversicherungsamt.de/service/publikationen/archiv.html> (Stand: 17.2.2017) abrufbar sind.
- 65 Bundesministerium für Gesundheit, „Ansprechpartner bei Beschwerden über die gesetzlichen Krankenkassen“, abrufbar unter: <https://www.bmg.bund.de/themen/krankenversicherung/online-ratgeber-krankenversicherung/krankenversicherung/wahl-und-wechsel-der-krankenkasse/aufsichtsbehoerden-der-krankenstellen.html> (Stand: 17.2.2017).
- 66 Siehe z.B. § 11 des Kammergesetzes für die Heilberufe (HKG) vom 8.12.2000 (Nds. GVBl. 2000, S. 30), zuletzt geändert am 15.9.2016 (Nds. GVBl. 2016, S. 192).
- 67 Statistiken über die Anzahl der Beschwerden bei den Landesärztekammern seit 2006 sind zu finden in den jährlichen „Statistische Erhebungen der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen“ der Bundesärztekammer unter: <http://www.bundesaerztekammer.de/patienten/gutachterkommissionen-schlichtungsstellen/> (Stand: 17.2.2017).

7.2.4. Patientenbeauftragte der Länder

In Berlin, Bayern und Nordrhein-Westfalen gibt es Patientenbeauftragte, die die Rechte und Interessen der Patienten in der Politik vertreten und als Ansprechpartner für Patienten wirken. In Berlin und Nordrhein-Westfalen nehmen die Patientenbeauftragten auch Beschwerden entgegen und vermitteln zwischen den Parteien. Eingangszahlen finden sich in den jeweiligen Tätigkeitsberichten.⁶⁸ In Nordrhein-Westfalen stieg die Zahl der Eingaben von 225 im Jahr 2012⁶⁹ auf 756 im Jahr 2015⁷⁰.

7.2.5. Patientenfürsprecher und Beschwerdestellen in Krankenhäusern

Patientenfürsprecher sind Ansprechpartner für Patienten eines Krankenhauses. Sie haben die Aufgabe, das Vertrauensverhältnis zwischen Patienten und den Krankenhäusern und ihren Mitarbeitern zu fördern und bei Beschwerden zu vermitteln. In einigen Ländern sind die Krankenhäuser nach den Krankenhausgesetzen verpflichtet, das Amt eines Fürsprechers bzw. eine unabhängige Beschwerdestelle einzurichten, dies sind z.B. Berlin⁷¹, Niedersachsen⁷² und Nordrhein-Westfalen.⁷³

7.2.6. Unabhängige Beschwerdestellen im Bereich der Psychiatrie

Im „Bundesnetzwerk unabhängiger Beschwerdestellen Psychiatrie“ sind regionale Beschwerdestellen für Patienten im psychiatrischen Versorgungssystem zusammengeschlossen.⁷⁴ Dazu gehört beispielsweise die 2011 eröffnete „Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin“

68 Für Berlin sind diese für die Jahre 2004 bis 2014 abrufbar unter <http://www.berlin.de/lb/patienten/service/publikationen/> (Stand: 17.2.2017). Die Zählung umfasst sämtliche Anfragen. Beschwerden bzw. Schlichtungsgesuche werden nicht gesondert aufgeführt.

69 Jahresbericht für 2012, http://www.patientenbeauftragter.nrw.de/jahresberichte/Bericht_der_Patientenbeauftragten_NRW_f_r_das_Jahr_2012.pdf, (Stand: 17.2.2017), S. 18.

70 Jahresbericht für 2015, http://www.patientenbeauftragter.nrw.de/jahresberichte/Bericht_des_Patientenbeauftragten_NRW_f_r_das_Jahr_2016.pdf (Stand: 17.2.2017), S. 44.

71 § 30 des Landeskrankenhausgesetzes (LKG) vom 18. September 2011 (GVBl. 2011, S. 483), zuletzt geändert am 17.6.2016 (GVBl. 2016, S. 336).

72 § 16 des Niedersächsischen Krankenhausgesetzes (NKHG) vom 19. Januar 2012 (Nds. GVBl. 2012, S. 2), zuletzt geändert am 14.7.2015 (Nds. GVBl. 2015, S. 148).

73 § 5 Abs. 1 des Krankenhausgestaltungsgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (KHGG NRW) vom 11.12. 2007 (GV. NRW 2007, S. 702), zuletzt geändert am 6.12.2016 (GV. NRW 2016, S. 1062).

74 Eine Auflistung der Beschwerdestellen findet sich unter <http://www.beschwerde-psychiatrie.de/liste.html> (Stand: 17.2.2017).

(BIP). Die Eingangszahlen der BIP sind relativ konstant: Zwischen 2011 und 2015 gab es nur eine leichte Steigerung von 468 auf 481 Beschwerden.⁷⁵

7.3. Pflege

7.3.1. Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

Das seit dem 1. April 2016 bestehende Zentrum für Schlichtung e.V. mit Sitz in Kehl ist eine allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, die u.a. eine außergerichtliche Streitbeilegung auf dem Gebiet der Pflege ermöglicht. Sie steht Verbrauchern im Falle von Rechtsstreitigkeiten offen, die aus Verträgen über Pflege- und Betreuungsleistungen entstehen.⁷⁶ Der Verbraucher kann sich jedoch nur dann an die Schlichtungsstelle wenden, wenn sich die Pflegeeinrichtung im Pflege- und Betreuungsvertrag dazu bereit erklärt hat, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.⁷⁷ Im Jahr 2016 wurden nach dem Tätigkeitsbericht keine Anträge auf Schlichtung im Bereich Pflege gestellt.⁷⁸

7.3.2. Deutsche Stiftung Patientenschutz

Die Deutsche Stiftung Patientenschutz wurde 1995 unter dem Namen Deutsche Hospiz Stiftung gegründet und 2013 umbenannt. Sie setzt sich für die Rechte von Pflegebedürftigen, Schwerstkranken und Sterbenden ein.⁷⁹ Dabei dient sie auch als Beschwerdestelle für Betroffene und Angehörige und klärt Streitigkeiten mit den Einrichtungen.⁸⁰

7.4. Kinder- und Jugendhilfe

In der Kinder- und Jugendhilfe finden sich nahezu ausschließlich privatrechtlich organisierte Ombudsstellen. Im Folgenden werden einige Beispiele für Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe genannt. Diese sind Mitglieder im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe.

-
- 75 Jahresbericht 2011-2015, http://www.psychiatrie-beschwerde.de/fileadmin/user_upload/MAIN-dateien/Beschwerdestelle_Psychiatrie/BIP-Jahresbericht-1sp-2011-15-web.pdf (Stand: 17.2.2017), S. 16.
- 76 Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, „Mehr Verbraucherschutz in der Pflege durch neue Schlichtungsstelle“, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/mehr-verbraucher-schutz-in-der-pflege-durch-neue-schlichtungsstelle/102976?view=DEFAULT> (Stand: 17.2.2017).
- 77 Vgl. § 6 Abs. 3 Nr. 4 des Gesetzes zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – WBVG) vom 29.7.2009 (BGBl. I, S. 2319), zuletzt geändert am 23.12.2016 (BGBl. I, S. 3324), in Verbindung mit § 36 Abs. 1 des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG) vom 19.2.2016 (BGBl. I, S. 254, 1039).
- 78 Tätigkeitsbericht 2016, https://www.verbraucher-schlichter.de/media/file/45.Taetigkeitsbericht_2016.pdf (Stand: 17.2.2017).
- 79 Siehe <https://www.stiftung-patientenschutz.de/stiftung> (Stand: 17.2.2017).
- 80 Siehe <https://www.stiftung-patientenschutz.de/service/beschwerdestelle> (Stand: 17.2.2017).

Das Netzwerk hat das Ziel, eine trägerunabhängige Beratung von jungen Menschen und ihren Familienangehörigen über Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe, insbesondere über Hilfen im Bereich der Erziehung nach den §§ 36, 37 SGB VIII⁸¹, zu gewährleisten.

7.4.1. Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V.

Der Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (BRJ) besteht seit 2002 und war bundesweit die erste Ombudsstelle im Bereich der Jugendhilfe. Zwischen 2002 und 2012 hat der BRJ in über 900 Fällen junge Menschen beraten.⁸²

7.4.2. Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen

Die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen hat seit ihrem Start im Juni 2012 bis Oktober 2015 über 200 Anfragen bearbeitet. Aus einem Bericht des Jahres 2015 geht hervor, dass inzwischen immer mehr Jugendliche eigenständig die Beratungsangebote der Ombudsstelle in Anspruch nehmen.⁸³ 2012 gingen insgesamt 13 Prozent der Anfragen von Jugendlichen oder jungen Volljährigen aus, 2014 waren es bereits über 30 Prozent.⁸⁴ Die Nachfrage nach dem Beratungsangebot der Ombudsstelle war von Anfang an hoch, ist aber im Zuge von Bekanntmachungs- und Werbemaßnahmen weiter angestiegen.⁸⁵

7.4.3. Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.

Die Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wurde im Februar 2013 gegründet. Im Zeitraum zwischen Februar 2013 und Dezember 2015 sind in der Ombudsstelle 467 Anfragen und Beschwerden eingegangen.⁸⁶

81 Sozialgesetzbuch (SGB) - Aches Buch (VIII) – Kinder- und Jugendhilfe – vom 26.6.1990 (BGBl. I, S. 1163), zuletzt geändert am 23.12.2016 (BGBl. I, S. 3234).

82 Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V., 10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe, http://brj-berlin.de/wp-content/uploads/2014/03/Berliner_Rechtshilfefonds_Jugendhilfe_e.V._10-Jahre-Ombudschaft.pdf (Stand: 17.2.2017), S. 5.

83 Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen, Aktuelle Entwicklungen auf Bundesebene zum Thema „Implementierung von Beratungs- und Schlichtungsstellen (Ombudschaft) in der Kinder- und Jugendhilfe“, 2015, http://www.dicv-limburg.de/cms/contents/dicvlimburg.caritas/medien/dokumente/ombudsstelle-aktuell1/2015_11_03_aktuelle_entwicklungen.pdf?d=a&f=pdf (Stand: 17.2.2017), S. 3.

84 Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hessen, Evaluationsbericht vom 1. Juni 2012 bis 31. Mai 2014, http://www.dicv-limburg.de/cms/contents/dicvlimburg.caritas/medien/dokumente/evaluationsbericht-o/evaluationsbericht_ombudsstelle_06_12_bis_05_14_-_2014_07_01.pdf?d=a&f=pdf (Stand: 17.2.2017), S.8.

85 Ebd., S. 9 f.

86 Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., Jahresbericht 2015 der Ombudschaft Jugendhilfe NR e.V., Januar 2015, <http://ombudschaft-nrw.de/pdf/jahresbericht%202015.pdf> (Stand: 17.2.2017), S. 10.

7.4.4. Initiative Habakuk in Baden-Württemberg

Die seit dem Jahr 2004 bestehende Initiative Habakuk hat im Zeitraum zwischen 2011 und 2014 insgesamt 364 Anfragen gezählt und während der gesamten Projektdauer 727 Sachverhalte bearbeitet.⁸⁷

7.4.5. Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. in Sachsen

Der Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V. (KJRV) ist eine 2012 gegründete Ombudsstelle in Dresden. Nach einer Statistik des KJRV für den Zeitraum zwischen 2013 und 2015 haben 205 Personen ihre Anliegen in der Ombudsstelle vorgebracht. Zwischen 2014 und 2015 hat der KJRV 88 Anfragen erhalten, von denen über 64 Prozent im Anschluss zu einem Beratungsprozess führten.⁸⁸

7.4.6. Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen

Das Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen (BeBeE) ist seit März 2014 tätig und hat bis Ende September 2016 insgesamt 164 Anfragen erhalten.⁸⁹

8. Schieds- und Schlichtungsstellen im Bereich von Kultur und Medien (WD 10)

Schieds- und Schlichtungsstellen sollen von **Verbrauchern** eingeschaltet werden **bei Streitigkeiten mit ihren Vertragspartnern**, bevor Gerichte bemüht werden. Diesen Stellen sehr ähnlich sind die von Unternehmen und auch Verbänden bestellten **Ombudsmänner** als Vertrauenspersonen für Verbraucherbelange, insbesondere für Beschwerden. Nähere Informationen finden sich in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) (Stand: 3. Februar 2017); Informationen finden sich unter www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf.⁹⁰

Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit einer Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden, beziehen sich in wenigen Fällen – im weitesten Sinn – auch auf den Kultur- und Medienbereich, so etwa im Fall der **Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur**. Die Bundesnetzagentur in Bonn führt Schlichtungsverfahren nach der im Amtsblatt der Bundes-

87 Initiative Habakuk – Recht haben, Recht bekommen, Projekt Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe, Abschlussbericht vom 01.4.2011 bis 31.3.2014, <http://www.initiative-habakuk.de/downloads/abschlussbericht.pdf> (Stand: 16.2.2017), S. 7; Initiative Habakuk, Für die Rechte junger Menschen, <http://www.initiative-habakuk.de/downloads/habakuk-12-04-16-tuebingen.pdf> (Stand: 17.2.2017), S. 8.

88 Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V., Fallstatistik 2013-2015, Stand: November 2015, http://www.jugendhilferechtsverein.de/images/Dokumente/FALLSTATISTIK%202013_2015.pdf (Stand: 17.2.2017), S. 8.

89 Bremer Beratungs- und Beschwerdebüro für Erziehungshilfen (BeBeE), Drei Jahre Beratung und Unterstützung in der Jugendhilfe, http://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BeBeE_Jahresbericht_2016-1.pdf (Stand: 17.2.2017), S.12 f.

90 Siehe dazu auch die Ausführungen vom Fachbereich WD 5 unter 4.

netzagentur vom 22. Februar 2006 als Mitteilung Nr. 77/2006 veröffentlichten Novellierten Verfahrensordnung (VfOSchli2006) in Verbindung mit § 47a des Telekommunikationsgesetzes durch. Ein Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich zulässig, wenn der Antragsteller die Verletzung eigener Rechte geltend machen kann, die ihm nach dem in § 47a TKG genannten Rechten zustehen, kein Gerichtsverfahren mit demselben Gegenstand rechtshängig ist, kein Schlichtungsverfahren mit demselben Streitgegenstand vorliegt oder durchgeführt wurde und vor Antragstellung der Versuch einer Einigung mit dem Antragsgegner unternommen wurde. Zu den **Wirtschaftsbereichen**, die etwa von der Tätigkeit dieser Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden, gehören Internetdienste, Fernsehdienste und andere Kommunikationsdienste. Ziel der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist es, telekommunikationsrechtliche Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern außergerichtlich beizulegen. Die Verbraucherschlichtungsstelle vermittelt **seit 1999** als neutrale Instanz im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Streitfällen über die Verletzung von Verpflichtungen des Telekommunikationsanbieters gegenüber dem Endkunden aus dem Telekommunikationsvertrag. Mit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016 wurde die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in "Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur" umbenannt. Informationen finden sich unter www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/streitbeilegung-node.html.

Zum Umfang der **Verfahren** bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur": Im Jahr **2016** 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. Vgl. dazu den Tätigkeitsbericht der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur für das Jahr 2016; das Dokument ist abrufbar unter www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/taetigkeitsbericht_VS_2016.pdf.

Schlichtungsverfahren gibt es auch im Bereich des **E-Commerce**: Zu nennen ist hier die **Schlichtungsstelle des Vereins sicherer und seriöser Internetshopbetreiber**. Wer in einem der Mitglieder-Internetshops einkauft und nach dem Kauf eine Beanstandung hat, auf die der Shopbetreiber keine oder eine nicht zufriedenstellende Reaktion liefert, kann sich kostenfrei für Vermittlungsversuche an die Schlichtungsstelle wenden. Durch die jeweilige Mitgliedschaft verpflichtet sich jedes Mitglied, die Schlichtungsstelle in ihren Schlichtungsversuchen zu unterstützen und zu respektieren. Sollte ein Mitgliedershop diese Anstrengung nicht fördern, so beendet der Verein die Mitgliedschaft umgehend. Sollte in diesem Fall ein Schlichtungsfall erfolglos sein, wird dem Käufer kostenfrei das externe Vereinspartnerinkassounternehmen zur Eintreibung von gerechtfertigten Forderungen zur Verfügung gestellt (die Zahl der Verfahren ließ sich nicht ermitteln). Informationen finden sich unter www.internetsiegel.net/html/schlichtungsstelle.html.