

Jahresbericht 2017 der Schlichtungsstelle

Muri, Mai 2018

Inhaltsverzeichnis

Seite 1 | 1. Einleitung
Seite 1 | 2. Verfahren
Seite 2 | 3. Problemschwerpunkte
Seite 3 | 4. Rückblick
Seite 4 | 5. Statistik

1. Einleitung

Das vierte Jahr liegt hinter uns. Was macht eine Schlichterin? Sie hört zu, sie informiert, sie berät, sie empfiehlt und sie schlichtet.

In der Schweiz verfügen wir über ein funktionierendes Gerichtssystem. Der Zugang zur Justiz ist jedoch kompliziert, teuer und langwierig. Die Hürden sind hoch und trotzdem sind die Gerichte überlastet. Der Begriff „Zugang zur Justiz“ hat zum Glück eine breitere Bedeutung erlangt und gilt auch für den aussergerichtlichen Rechtsschutz. Hier kommt nämlich die Schlichtungsstelle zum Zuge. Sie dient dazu, dass die Kunden ihre Rechte im Alltag geltend machen können. Sie ebnet niederschwellig den Zugang zum Recht, baut Barrieren ab und bietet die Möglichkeit, bei Konflikten das Ungleichgewicht und Informationsgefälle, das zwischen Kunden und Anbieterinnen strukturell bedingt besteht, auszugleichen. Der Schlüsselbegriff ist der Dialog. An Stelle einer einseitigen Informationskommunikation, die oft aus allgemeinen Aussagen, Standardsätzen oder Textbausteinen besteht und auf Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verweist, tritt das individuelle Gespräch. Es hilft, einem Gesuchsteller verständlich zu machen, dass eine Anbieterin richtig gehandelt hat. Dies führt zum Rückzug eines Gesuchs. Es hilft, einer Anbieterin aufzuzeigen, dass der konkrete Fall von der allgemeinen Regel in den AGB abweicht. Dies führt zur Anerkennung eines individuellen Anspruchs. Es hilft, in verfahrenen Situationen und Konflikten gemeinsam nach Lösungen zu ringen. Dies führt zu Vergleichen.

Im Berichtsjahr 2017 konnten sämtliche Konflikte aussergerichtlich gelöst werden. Auch dieser Jahresbericht zeigt, dass die Aufgabe der Schlichtungsstelle wichtig ist. Der vom Gesetzgeber gewählte Ansatz zur gütlichen Lösungsfindung bewährt sich.

Für das der Schlichtungsstelle erneut entgegengebrachte grosse Vertrauen während des Berichtsjahres und die gute Zusammenarbeit danke ich allen Gesuchstellenden, Anbieterinnen und Mitarbeitenden.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

2. Verfahren

Das pragmatische Verfahren eines Schlichtungsverfahrens umfasst folgende Tätigkeiten:

Das eingehende Gesuch wird formell und materiell geprüft.

Dem Gesuchsgegner, meist ist es die Anbieterin, wird das rechtliche Gehör in Form einer Vernehmlassung gewährt. Die Frist dauert 30 Tage.

Die Schlichtungsstelle würdigt die Stellungnahme der Gegenseite.

Die Schlichtungsstelle schätzt anhand der Darstellung beider Seiten die Rechtslage ein. Die Schlichtungsstelle informiert und berät die beiden Seiten mündlich oder schriftlich.

Kann auf diese Weise keine Lösung gefunden werden, lädt die Leiterin der Schlichtungsstelle beide Seiten zu einer Schlichtungsverhandlung ein.

Im Gespräch an der Schlichtungsverhandlung nimmt die Leiterin der Schlichtungsstelle primär eine vermittelnde Rolle ein. Sie hört beide Seiten an, lotet die Interessen beider Seiten aus und schlägt einen Lösungsansatz vor, den sie begründet. In den meisten Fällen überzeugt die Begründung, andernfalls wird darüber diskutiert. Letztlich – und dies ist die Aufgabe und der Sinn der Institution – wird eine Lösung gefunden.

Die mehreren Schlichtungsgespräche und Verhandlungen auf dem Weg zu einem aussergerichtlichen Ergebnis zeigen, dass der Bezug zu den Menschen, die menschlichen Begegnungen, Grundlage jeder guten Lösung bilden.

Erwähnenswert ist der Fortschritt, den die Schlichtungsstelle erreichen konnte: Der Empfänger, der die Bezahlung einer Ware nachweisen kann, wird als Gesuchsteller anerkannt, ohne dass er eine Zession des Absenders vorlegen muss.

Die mündlichen und schriftlichen Verfahren werden in der Amtssprache des Gesuchstellers durchgeführt.

3. Problemschwerpunkte im Jahre 2017

3.1 Kommunikation

Die Anbieterinnen sind berechtigt, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) einzuführen und sie einseitig abzuändern. Die AGB sind dem Einflussbereich der Kunden entzogen. Diese haben sie zu akzeptieren, müssen oder wollen sie von einer Dienstleistung profitieren. Im Bereich des Service Public, d.h. der Grundversorgung, stossen die Einschränkungen durch AGB, welche den Kunden nicht geläufig sind, immer wieder auf Unverständnis

3.2 Verspätete Zustellung

Die Kunden bestellen und bezahlen bestimmte Dienstleistungen, die verspätet beim Adressaten eintreffen. In den AGB wird eine Haftung für Verspätung ausgeschlossen. In diesen Fällen stellt sich immer wieder die Frage nach dem Verschulden (Absicht, grobe oder leichte Fahrlässigkeit) und der Beweislast. Die Anbieterin kann sich in den AGB von der Haftung für leicht fahrlässiges Fehlverhalten befreien, von anderen Verantwortlichkeiten jedoch nur, wenn sie beweist, dass der Schaden durch die natürliche Beschaffenheit des Frachtguts, durch ein Verschulden bzw. eine Anweisung des Absenders oder Empfängers oder durch Umstände verursacht wurde, die sie auch bei Beachtung der gehörigen Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

Die Anbieterinnen „garantieren“ auf ihren Homepages in Werbeangeboten bestimmte Lieferzeiten. Solche Zusicherungen gehen den AGB-Beschränkungen vor. Der Kunde darf sich darauf verlassen.

3.3 Verlust Paketlieferungen

Im Vordergrund steht der Verlust von Paketen, welcher mit dem Onlinehandel drastisch zugenommen hat. Dabei stellt sich immer wieder die Frage, ob die Sendung im Ablagefach Platz hatte oder nicht, ob der Bote das Paket mit Zustimmung des Empfängers vor die Haustür abstellen durfte oder nicht, ob ein Diebstahl vorlag oder nicht.

3.4 Beschädigte Paketlieferungen

Die Anbieterinnen berufen sich im Zusammenhang mit geltend gemachten Transportschäden oft auf ungenügende Verpackungen. Es ist Sache des Absenders, die Ware fachgerecht

zu verpacken. Den Kunden wird empfohlen, bei der Ankunft der Lieferung sowohl die Verpackung als auch die beschädigte Ware sofort fotografisch festzuhalten und die Beschädigung anzuzeigen

3.5 Verweigerte Zustellung

Die Fälle, welche die verweigerte Zustellung zum Inhalt haben, sind vielfältig. Sie reichen von nicht bezahlten Nachsendeaufträgen über falsche Zustellungen bis hin zu zwischenmenschlichen Schwierigkeiten zwischen Kunden und Mitarbeitenden der Anbieterinnen.

3.6 Zollgebühren und Mehrwertsteuer

Online-Bestellungen aus dem Ausland führen zu unerwarteten Unannehmlichkeiten wegen Zusatzkosten wie Zollgebühren, Mehrwertsteuern und Bearbeitungsgebühren. Die Aufgabe der Schlichtungsstelle führt zu grotesken Situationen, wenn die Anbieterin sie für einzelne Punkte als zuständig anerkennen, für andere hingegen, wie z.B. Zollgebühren nicht, weil sie öffentliches Recht darstellen. Die Schlichtungsstelle hat die Anbieterin auf die ungenügende Information und Rechtsmittelbelehrungen aufmerksam gemacht.

3.7 Schliessung von Postfächern

Die Berechtigung zu einem Postfach beruht auf einem Dienstleistungsvertrag. Nach den AGB kann ein Postfach unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist aufgehoben werden. Dieser Sachverhalt ist den Kunden nicht bekannt und führt immer wieder zu Unzufriedenheit und Frustration.

3.8 Datenschutz

Die Angst vor Verletzung des Datenschutzes und Persönlichkeitsrechten ist omnipräsent. Der Kunde muss die Löschung sämtlicher personenbezogenen Daten oder ein Verbot, die Daten zu bearbeiten, bei der Anbieterin ausdrücklich beantragen. Dies ergibt sich aus Art. 12 Abs. 2 lit. b und Art. 15 Abs. 1 Datenschutzgesetz DSG. In der Regel liegt keine Persönlichkeitsverletzung vor, wenn der Kunde die Daten allgemein zugänglich gemacht und eine Bearbeitung nicht ausdrücklich untersagt hat.

4. Rückblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2017 wurden insgesamt rund 1'500 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche) bearbeitet. Im Berichtsjahr haben die Informations- und Beratungsanteile deutlich zugenommen.

Statistisch nicht erfasst sind die Eingaben und Anfragen, welche nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fallen. Sie werden geprüft und z.B. an die PostCom (Standort Briefkasten), an den Bankenombudsman (Differenzen mit der PostFinance AG) oder an die Ombudscom (Streitigkeit mit einem Fernmeldedienst- oder Mehrwertdienstanbieter) oder an eine andere zuständige Beschwerde-, Vermittlungs- und Beratungsstelle weiter geleitet.

Lässt man die erfolgsneutralen Geschäftsbehandlungen (Information und Beratung) ausser Betracht, so bewegen sich die effektiven „Fälle“ in der Grössenordnung des Vorjahres. Dies gilt auch für die Erfolgsquote. Im Jahr 2017 konnten sämtliche Konflikte aussergerichtlich gelöst werden. Ein Fall ist derzeit noch pendent, weil er zusätzlicher Abklärungen bedarf. Ich bin überzeugt, dass auch hier der ordentliche Rechtsweg nicht eingeschlagen werden muss.

5. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Telefonische und E-Mail-Kommunikationen
vom 01.01. bis 31.12.2017

Total	1486
-------	------

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar bis 31.
Dezember 2017

68

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 68 Fälle

Pro Fall können mehrere Gründe und Forde-
rungen zusammenfallen, z.B. Verlust oder Ver-
spätung und Schadenersatz.

Verlust Sendung	25
Verspätung	2
Ersatz des direkten Schadens	21
Ersatz des Folgeschadens	2
Verweigerte Zustellung	12
Andere Gründe	24

D. Sprachen der 68 Fälle

Deutsch	49
Französisch	15
Italienisch	4

E. Ausgang der Verfahren bei den 68 Fällen

Vergleich	36
Anerkennung	17
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	14
Kein Vergleich/pendent	1