

TÄTIGKEITS - UND EVALUATIONS- BERICHT

2025

SCHLICHTUNGSSTELLE UMZUG

BERICHTSZEITRAUM:

1. JANUAR - 31. DEZEMBER 2025

**BERICHT GEMÄSS § 34 ABS. 1 VSBG
UND § 4 VSBINFOV**

Vorwort

Im Berichtsjahr 2025 gingen bei der Schlichtungsstelle 73 Anträge ein. In 58 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eingeleitet. Die restlichen Anträge betrafen zu einem weit überwiegenden Teil keine Mitgliedsunternehmen. Damit hat sich die Schlichtungsstelle Umzug nach 49 Schlichtungsverfahren im Gründungsjahr (2021) und 42 Fällen im Jahr 2024 in der außergerichtlichen Streitschlichtung zwischen Verbrauchern und AMÖ-Spediteuren längst etabliert. Es zeichnet sich eine steigende Tendenz in der Anzahl der Schlichtungsfälle ab. Auch aus Unternehmerkreisen wurde berichtet, dass Kunden vermehrt die Schlichtungsstelle anrufen. Dies dürfte für die Arbeit der Schlichtungsstelle Umzug sprechen, die stets bemüht ist, eine Einigung der Parteien herbeizuführen. Denn die Kunst der Konfliktlösung durch eine Schlichtungsstelle liegt darin, gemeinsam eine



Konfliktlösung zu erarbeiten, mit der beide Parteien leben können. Dafür ist es unabdingbar, dass beide Parteien Kompromissbereitschaft zeigen. Nur dann ist eine Lösung möglich, von der beide Parteien profitieren können. Auf den folgenden Seiten berichten wir, vor welchen Herausforderungen das Team der Schlichtungsstelle Umzug im Jahr 2025 stand.

Andreas Eichinger

Vorstand des Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.

Schlichtungsstelle Umzug und das Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle Umzug ist eine vom Bundesamt für Justiz als Verbraucherschlichtungsstelle gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Träger der Schlichtungsstelle Umzug ist der Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. Die Schlichtungsstelle Umzug ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten zwischen Unternehmen, die Mitglied der AMÖ sind, und ihren Kunden. Inhaltlich beschränkt sich die Zuständigkeit auf die Bereiche Umzug, Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Selfstorage und sonstige auf Umzüge bezogene Leistungen.

Die Schlichtungsstelle Umzug ist mit zwei unparteiischen und zur fairen Verfahrensführung verantwortlichen Streitmittlern besetzt. Bis zu Beginn des Jahres 2024 war einer der beiden stellvertretender Streitmittler. Seit Anfang 2024 sind zwei gleichberechtigte Streitmittler bestellt. Sie besitzen entsprechend § 6 VSBG die Befähigung zum Richteramt und verfügen über fundierte Kenntnisse im Verbraucher-, Transport-, Versicherungs- und Umzugskostenrecht. Eine Streitmittlerin absolvierte zusätzlich eine Mediationsausbildung.

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Umzug bestimmt das Streitbeilegungsverfahren und regelt die Einzelheiten seiner Durchführung. Eingehende Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren werden zunächst im Vorverfahren von der Geschäftsstelle der AMÖ bearbeitet und auf ihre Zulässigkeit geprüft. Insbesondere wird geprüft, ob die Schlichtungsstelle Umzug für die Rechtsstreitigkeit zuständig ist. Sofern keine Gründe gemäß der Verfahrensordnung vorliegen, die zur Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens führen, wird der Antrag dem Antragsgegner mit der Aufforderung zur Stellungnahme zugeleitet.

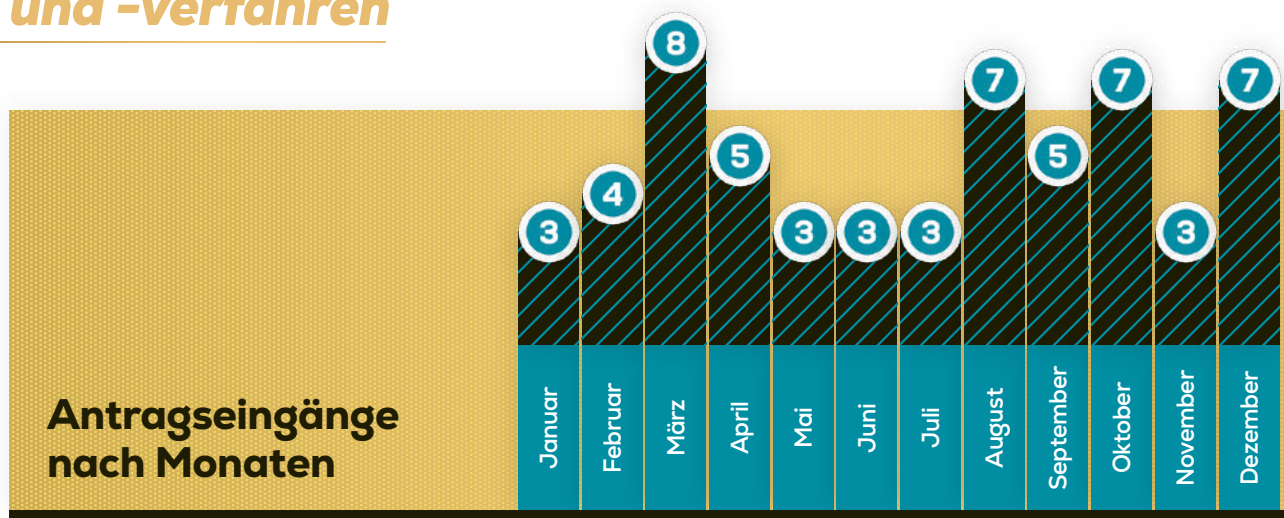
In der Folge wird der Versuch unternommen, im Rahmen des Vorverfahrens die Streitigkeit durch ein telefonisches Konfliktgespräch beizulegen. Sofern eine solche Einigung nicht möglich ist, wird die Verfahrensakte zwecks Durchführung des Hauptverfahrens an einen Streitmittler übergeben.

Der Streitmittler bestimmt unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit den weiteren Gang des Verfahrens nach freiem Ermessen. Dabei wird den Parteien ein mit einer Begründung versehener Schlichtungsvorschlag unterbereitet. Sofern der Vorschlag abgelehnt oder aus anderen Gründen eine gütliche Einigung nicht herbeigeführt werden kann, kann der Streitmittler einen Schlichtungsspruch erlassen oder das Verfahren mit dem Ergebnis beenden, dass eine Schlichtung nicht möglich ist. Wird ein Schlichtungsspruch erlassen, ist dieser für Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes bindend, das bedeutet, dass ihnen der Gang in die ordentliche Gerichtsbarkeit verwehrt wird. Nur für den Fall, dass hinsichtlich des Streitgegenstands die Amtsgerichte nicht zuständig wären, entfällt diese Bindung. Ein solcher Fall läge z.B. dann vor, wenn bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten der Streitwert den Wert von 5.000 Euro übersteigt. Kunden von AMÖ-Spediteuren steht der Gang zu den ordentlichen Gerichten jederzeit offen.

Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist die Anrufung der Schlichtungsstelle Umzug kostenlos. Sofern Unternehmer auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens stellen, wird eine Gebühr in Höhe von 75 Euro erhoben.

Die Mitgliedsunternehmen der AMÖ sind verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle Umzug teilzunehmen. Dies ist in der Satzung der AMÖ bestimmt, die für alle Mitglieder des Bundesverbandes bindend ist. Zudem haben die AMÖ-Mitgliedsunternehmen den Hinweis auf die Schlichtungsstelle Umzug in ihren AGB verankert. Es lohnt sich also stets der Blick in die AGB des Unternehmens, das Sie als Verbraucherin oder Verbraucher mit einer Umzugs- oder Logistikdienstleistung beauftragen wollen.

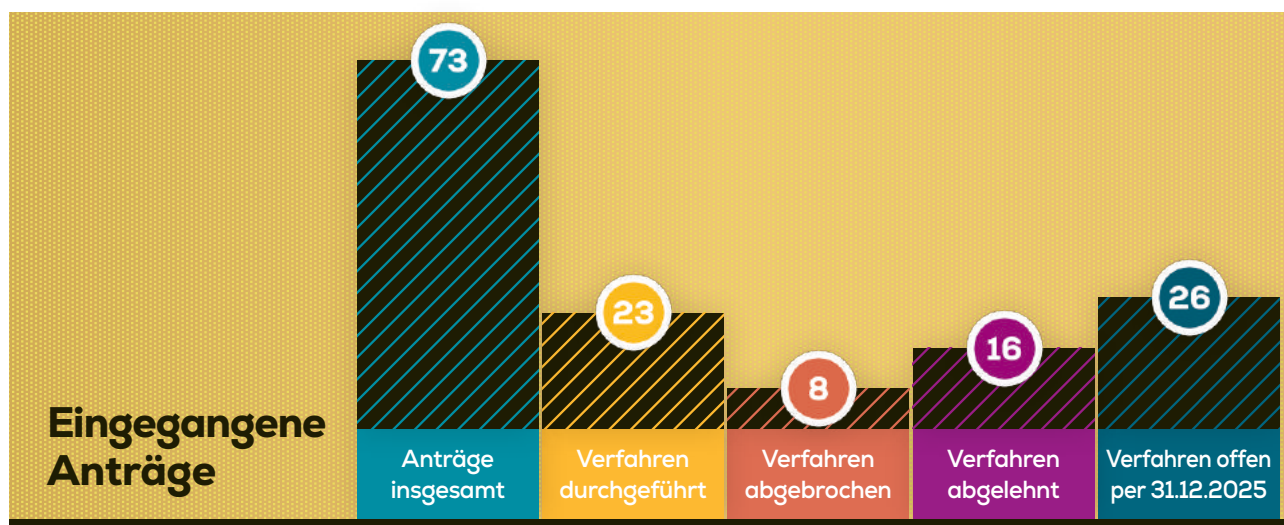
Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren



Im Berichtsjahr 2025 wurden insgesamt 73 Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens an die Schlichtungsstelle Umzug gestellt.

In 23 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die Durchführung von 16 Verfahren wurden abgelehnt. In einem Fall bestanden die geltend gemachten Ansprüche aus Sicht des Streitmittlers offensichtlich nicht, sodass das Verfahren ohne Schlichtungsspruch beendet wurde. Die Ablehnung der übrigen 15 Anträge war darin begründet, dass die Unternehmen keine Mitglieder unseres Verbandes waren.

26 Fälle waren am 31. Dezember 2025 noch offen. Die noch 13 offenen Fälle aus dem Jahr 2024 wurden im Jahr 2025 abgeschlossen.



Durchgeführte Verfahren

23 der Verfahren konnten durch Einigung oder Schlichtungsspruch beendet werden. In 3 Fällen haben die Parteien einen unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen. In 20 Verfahren wurde im Vorverfahren eine Einigung beider Parteien erzielt.

Die Dauer vom Antragseingang bis zur Vollständigkeit der Beschwerdeakte betrug durchschnittlich 3 Tage. Die Verfahrensdauer belief sich im Durchschnitt auf 79 Tage.

Durchgeführte Verfahren



Schlichtungsgegenstand



Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBInfoV und § 34 Abs. 3 VSBG Problemstellungen benennen, die im Berichtszeitraum häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.

Der häufigste Anlass für Schlichtungsanträge waren Beschädigungen des Umzugsgutes und daher von den Antragstellern geltend gemachte Schadensersatzansprüche. Die Beschädigungen traten sowohl bei den Be- und Entladearbeiten, der Montage und Demontage als auch während des Transports ein. Es entstanden Rechtsstreitigkeiten sowohl über das Bestehen der Ansprüche dem Grunde als auch der Höhe nach. Daraus ergaben sich dann auch Streitigkeiten darüber, ob die Verbraucher die entstandenen Schäden fristgemäß im Sinne der §§ 438 Abs. 1 und 2, 451f HGB angezeigt hatten. Nach der vorgenannten Norm erlöschen die Ansprüche wegen Beschädigungen und Verlust des Gutes, wenn die Schadensanzeige nach Ablauf der Frist, bei äußerlich erkennbaren Schäden spätestens am Tag nach der Ablieferung, erfolgt. Häufig waren auch Rechnungsreklamationen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragsteller beanstandeten dabei überwiegend die Berechnung der einzelnen Positionen, da Arbeiten nicht oder nicht vertragsgemäß durchgeführt worden waren oder der Rechnungsbetrag erheblich vom Angebotspreis abwich. In Einzelfällen ging es um eine Kombination von Ansprüchen wegen Beschädigungen des Umzugsgutes und Rechnungsreklamationen.

Evaluationsbericht

(1) Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahren

Insgesamt wurden in den Berichtsjahren 2024 bis 2025 125 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Umzug gestellt. Hiervon wurden insgesamt 24 Verfahren zurückgewiesen, überwiegend aus Gründen der Nichtzuständigkeit. Wir gehen aktuell nicht davon aus, dass der Anteil an Anträgen, bei denen eine Nichtzuständigkeit besteht, zukünftig geringer ausfallen wird. Denn im Zuge der Überarbeitung des Internetauftrittes der Schlichtungsstelle Umzug haben wir bereits klarer herausgestellt, für welche Fälle die Schlichtungsstelle Umzug zuständig ist. Dennoch blieb die Zahl der Anträge, die aus Gründen der Nichtzuständigkeit zurückgewiesen wurde, auf vergleichbarem Niveau.

Wir wollen nun den Internetauftritt und vor allem das Antragsformular für die Schlichtungsstelle Umzug abermals verändern.

Für die durchgeführten Schlichtungsverfahren ist zu konstatieren, dass diese effektiv bearbeitet werden konnten. Eine Bearbeitungszeit von 90 Tagen konnte in den Berichtsjahren eingehalten werden.

(2) Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle

Die Organisation der Schlichtungsstelle hat sich aus unserer Sicht bewährt. Auch die Trennung in Vor- und Hauptverfahren hat sich bewährt. Im Zusammenwirken zwischen den beteiligten Akteuren im Vor- und Hauptverfahren ergaben sich keine Schwierigkeiten.

Die Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist einfach gehalten. Die Schlichtungsstelle Umzug muss keine eigenen Räumlichkeiten anmieten und kann auf vorhandene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie auf die Infrastruktur des Trägerverbandes zurückgreifen. Dies bedeutet, dass die laufenden Kosten der Streitschlichtung überschaubar sind. Wesentliche Kostenposition innerhalb der Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist die Aufwandsentschädigung für die vom Trägerverband unabhängigen Streitmittler.

Sollte sich die Zahl der Schlichtungsfälle nicht überraschend vervielfachen, sind die Kosten der Schlichtungsstelle planbar. In jedem Fall ist die Finanzierung der Schlichtungsstelle Umzug dadurch abgesichert, dass der Trägerverband alljährlich eine eigene Haushaltsposition zur Finanzierung der Schlichtungsstelle Umzug vorsieht. Darüber hinaus garantiert der Trägerverband eine vollständige Übernahme der Kosten für die Schlichtungsstelle Umzug, auch über die haushalterisch vorgesehene Finanzierung der Schlichtungsstelle hinaus.

(3) Angaben zu Schulungen der Streitmittler, ihrer Vertreter und ihrer Mitarbeiter

Die Streitmittler der Schlichtungsstelle Umzug verfügen über eine Befähigung zum Richteramt und nehmen ihre Weiterbildung im Selbststudium vor. Ein Streitmittler hat im Berichtsjahr 2025 Fortbildungslehrgänge für den Fachanwalt für Transport- und Speditionsrecht besucht.

(4) Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen im Netzwerk zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten

Über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV) kann die Schlichtungsstelle Umzug für das Jahr 2025 nicht berichten. Im Evaluationszeitraum gab es keine grenzüberschreitenden Anträge, so dass eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen nicht erforderlich war. Lediglich mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes wird sich von Zeit zu Zeit im Hinblick auf die Zuständigkeit ausgetauscht.

(5) Ergänzende Hinweise

Im Evaluationszeitraum konnten keine außergewöhnlichen Geschäftspraktiken der Umzugsunternehmen beobachtet werden, die zu einer Häufung von Streitbeilegungsverfahren geführt haben. Grundsätzlich gilt jedoch, dass durch eine gute Kommunikation zwischen den Parteien bereits vor Vertragsschluss, Rechtsstreitigkeiten im Nachhinein vermieden werden können. Der explizite Hinweis darauf, ob es sich bei den Angeboten um Festpreisangebot handelt oder die Berechnung nach Aufwand erfolgen werde, könnte einen erheblichen Beitrag zur Reduzierung von Streitigkeiten führen. Dies gilt umso mehr, für die Voraussetzungen einer ordnungsgemäßen Schadensanzeige, obwohl diese ohnehin in der verpflichtenden Unterrichtung über die Haftungsbestimmungen gemäß § 451g HGB geregelt sind.

Es ist festzustellen, dass sich Verbraucher häufig überrascht zeigen, wenn sich ein Unternehmen auf gesetzliche Haftungsausschlüsse beruft. Zur Prävention entsprechender Streitigkeiten wird empfohlen, Hinweise auf Haftungsausschlüsse vor Ort transparent und schriftlich zu dokumentieren sowie vom Verbraucher gegenzeichnen zu lassen. Im Falle eines Ablieferungshindernisses sollte darüber hinaus unverzüglich eine Weisung des Kunden eingeholt und – soweit möglich – ebenfalls dokumentiert werden, um spätere Meinungsverschiedenheiten zu vermeiden.

Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Umzugsunternehmen ergeben sich zudem des Öfteren im Zusammenhang mit zusätzlichem Aufwand sowie Transporthindernissen, die am Tag des Umzugs auftreten. Häufig ist für Verbraucher nicht nachvollziehbar, weshalb der in Rechnung gestellte tatsäch-

liche Aufwand von dem im Vorfeld im Angebot geschätzten Umfang abweicht. Sofern diese Abweichung erheblich ist (mehr als ca. 15 %), könnte zur Vermeidung von Streitigkeiten im Fall eines Mehrvolumens am Tag des Umzugs eine ergänzende Vereinbarung getroffen werden (zum Beispiel über den zusätzlichen Umzug eines Kellerraums). Sofern sich das zu transportierende Umzugsgut seit dem Besichtigungstermin jedoch nicht verändert haben sollte, obliegt es dem professionell agierenden Umzugsunternehmen das Volumen im Rahmen der Besichtigung fachgerecht und realistisch einzuschätzen. Eine erhebliche Fehleinschätzung (mehr als ca. 15 % Mehrvolumen) könnte daher zu Lasten des Umzugsunternehmens gehen.

Strukturelle Hindernisse im Hinblick auf die Beilegung von Streitigkeiten konnte die Schlichtungsstelle Umzug bei ihrer Arbeit nicht erkennen.

Fazit und Ausblick

Die Schlichtungsstelle Umzug konnte im Berichtszeitraum Rechtsstreitigkeiten erfolgreich außergerichtlich beilegen und damit effektiv verhindern, dass Rechtsstreitigkeiten entstehen. Die Schlichtungsstelle Umzug stand damit Kundinnen und Kunden der Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes sowie den Mitgliedsunternehmen selbst streitschlichtend zur Seite. Sie konnte unkompliziert und zügig Verfahren mit einem für beide Parteien zufriedenstellenden Ergebnis zum Abschluss bringen. Hervorzuheben ist die hohe branchenspezifische Kompetenz der Schlichtungsstelle und ihrer Streitmittler. Sie erlaubt es, effektiv und zielgerichtet Schlichtungsfälle zu bearbeiten und im Sinne der beteiligten Parteien zu lösen.

Damit ist die Schlichtungsstelle ein wichtiges Argument, sich als Umziehende oder Umziehender für ein Unternehmen zu entscheiden, das Mitglied beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V. ist. Es ist insbesondere auch für Unternehmen, die noch nicht dem Bundesverband angehören, ein besonderer Grund, eine AMÖ-Mitgliedschaft anzustreben.

Impressum

Herausgeber Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V., Ansprechpartnerin Schlichtungsstelle Umzug: Sandra Heber, Schulstr. 53, 65795 Hattersheim, antrag@schlichtungsstelle-umzug.de



**Schlichtungsstelle Umzug beim
Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e.V.**

Schulstraße 53
65795 Hattersheim
antrag@schlichtungsstelle-umzug.de
www.schlichtungsstelle-umzug.de