



Pressemitteilung

16. September 2021

Volltanken, bitte!

Vom Schlichtungsbedarf bei der Rückgabe von Mietfahrzeugen

Egal ob nach einem erholsamen Urlaub oder einem anstrengenden Umzug: Nicht immer läuft bei der Rückgabe eines Mietfahrzeugs alles glatt. Wenn die Betroffenen dann nicht selbst eine Lösung finden, sondern die Fronten sich verhärten, kommt die Universalschlichtungsstelle des Bundes ins Spiel, um Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen und Unternehmen zu schlichten.

Eigentlich hatte Herr E. gedacht, alles richtig gemacht zu haben. Umzug ohne Stau und Schäden erledigt, den Transporter kurz nach 22 Uhr auf dem Parkplatz der Mietwagenfirma abgestellt, Schlüssel in den Nachtbriefkasten – fertig.

Doch schon zwei Tage später die böse Überraschung. Er erhielt eine Rechnung der Mietwagenfirma über 120 Euro für das Nachtanken. Darin enthalten 40 Euro für Diesel und 80 Euro als pauschale Service-Gebühr. Herr E. wandte sich an das Unternehmen und widersprach: Er habe das Auto vollgetankt abgeben, die Rechnung einer neben der Mietstation liegenden Tankstelle fügte er an. Obwohl das Unternehmen auch daraufhin nicht einlenkte, hoffte Herr E. weiter auf eine Einigung und stellte einen Schlichtungsantrag bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes.

Der Schlichtungsvorschlag, der am Ende eines jeden Verfahrens steht, bewertet eingehend die Sach- und Rechtslage in vollkommener Unparteilichkeit.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Im Fall von Herrn E. stellte sich heraus, dass eine Service-Pauschale vertraglich nicht vereinbart worden war. **Damit entbehrte die 80-Euro-Forderung der Grundlage.**

Bezüglich der 40-Euro-Forderung war es aber Herr E., der den Beweis dafür zu erbringen hatte, dass er das Auto vollgetankt abgegeben hat. Da es aufgrund des nächtlichen Abstellens kein Rückgabeprotokoll gab, das von beiden Seiten unterzeichnet worden wäre, gestaltete sich das schwierig. Einerseits waren die Erklärungen des Herrn E. detailreich und plausibel. Auch die vom ihm vorgelegte Tankrechnung war ein wichtiges Indiz: Angesichts der getankten Menge sprach einiges für ein Volltanken, wenn man von einem für das Mietfahrzeug typischen Real-Verbrauch bei der gefahrenen Strecke ausgeht.

Zuzugeben ist aber auch: Hundertprozentige Sicherheit konnte nicht geschaffen werden, schließlich hätte es zum Beispiel einen überhöhten Verbrauch geben können. **Da Herr E. aber auf alle Fragen der Schlichtungsstelle detailreich und schlüssig einging, der Mietwagenanbieter aber nur eine Tankrechnung vorlegte, die nicht zweifelsfrei dem spezifischen, von Herrn E. gemieteten Fahrzeug der zuzuordnen war und somit ein anderes der Flotte hätte betreffen können, wurde hier vorgeschlagen, die 40 Euro hälftig zu teilen.**

Das Beispiel zeigt, dass **Schlichtung mehr ist als ein grobschlächtiger Kompromiss**: Jeder Fall wird im Detail rechtlich bewertet. Auf dieser Basis wird ein Vorschlag erstellt, der den Parteien **alle für die vorgeschlagene Lösung maßgeblichen Punkte transparent vor Augen** führt. Das ist auch umso wichtiger, da das ganze Verfahren, vom Beginn bis zur beidseitigen Annahme des Vorschlags, freiwillig ist.

Mietwagenbuchungen gehören immer wieder zu den Streitgegenständen bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Ebenso oft geht es aber auch um andere Waren oder Dienstleistungen, zum Beispiel aus dem Online-Shopping oder Reparaturaufträgen. Schlichtungsverfahren eignen sich wie im geschilderten Beispiel also für viele Bereiche: es reicht, dass beide Seiten an einer einvernehmlichen Einigung interessiert sind.



Sonstiger Ärger bei einer Reise: Die söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr <https://soep-online.de/> oder die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html sind gegenüber der Universalschlichtungsstelle des Bundes im Bereich ihrer Zuständigkeiten vorrangig.

Bei Mietwagen, sofern (und nur wenn) es um eine grenzüberschreitende Streitigkeit geht, ist der European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) <https://www.ecrcs.com/> in Betracht zu ziehen, dem sich zahlreiche bekannte Mietwagenanbieter angeschlossen haben.

Geht es um Umzug durch eine Möbelspedition, gibt es eine ebenfalls der Universalschlichtungsstelle des Bundes gegenüber vorrangige Verbraucherschlichtungsstelle, die Schlichtungsstelle Umzug der AMÖ: <https://www.amoe.de/schlichtungsstelle>.

Weiterführende Links:

Eine Liste aller in Deutschland tätigen Verbraucherschlichtungsstellen befindet sich auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucher-schlichtungsstellen.html

Erklärungen zur Verbraucherschlichtung im Leitfaden des Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz:

https://www.bmju.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verbraucherschlichtung.pdf;jsessionid=B9D213C1D885546AECFB213F9DB982D2.1_cid289?_blob=publicationFile&v=9

Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

Tel.: 07851 7957925, aktuell empfiehlt sich für telefonische Anfragen eine vorherige Terminabsprache per E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

Weitere Informationen, sowie Pressefotos, finden Sie im Pressebereich auf unserer Website.