

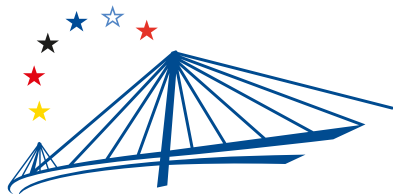
ONLINE-
SCHLICHTER.DE



Tätigkeitsbericht 2017

Der Online-Schlichter

Ein Projekt des



Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Inhaltsverzeichnis

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens	3
Anzahl und Gegenstand der Schlichtungsanträge	3
Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen	7
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren	7
Durchschnittliche Dauer der Verfahren	8
Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten	8
II. Häufige Problemstellungen	9
III. Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten	10
IV. Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	10
V. Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	10

I. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl und Gegenstand der Schlichtungsanträge

Die Gesamtzahl der Schlichtungsanträge betrug im Berichtszeitraum 1.085. Hinzu kamen 82 telefonische Anfragen. In Einzelnen bezogen sich die Schlichtungsanträge auf Sachverhalte, die folgenden Produktgruppen zugeordnet wurden:

PRODUKTGRUPPE	FÄLLE
Accomodation services	17
Banking services	9
Beer	1
Books	9
Car rental	13
Carpets and other floor coverings	1
Clothing materials	13
Coffee, tee and cocoa	2
Credit	5
Credit cards	3
Cultural services	8

Debit cards	1
Education not definable by level	1
Electric appliances for personal care and other appliances, articles and products for personal car	8
Electricity	21
Equipment for sport, camping and open-air recreation	19
Equipment for the reception, recording and reproduction of sound and pictures	54
Fix telephone and telefax equipment	1
Food products	5
Furniture and furnishing	72
Games of chance	1
Games, toys and hobbies	71
Gardens, plants and flowers	14
Garments	26
Gas	3
Glassware, tableware and household utensils	1
Hospital services	1
Household textiles	3
Housing	6
Information processing equipment	32
Insurance connected with health	1
Insurance connected with transport	2

Internet & telephone contract	101
Internet services	80
Jewellery, clocks and watches	15
Luggage on other transport services	1
Luggage transport by air	1
Luggage transport by road	1
Maintenance and repair of other major durables for recreation and culture	1
Maintenance and repair of personal transport equipment	1
Major durables for indoor and outdoor recreation including musical instruments	4
Major household appliances whether electric or not and small electric household appliances	40
Major tools and equipment and small tools and miscellaneous accessories	20
Materials for the maintenance and repair of the dwelling	12
Medical and paramedical services	3
Mobile telephone equipment	51
Mobile telephone services	36
Money transfers	2
New bicycles and animal drawn vehicles	8
New motor cycles	2
Newspaper and periodicals	4
Online dating services	15

Online discount voucher	8
Online games	1
Online mail provider	1
Other articles of clothing and clothing accessories	3
Other educational services	2
Other financial services	7
Other health services	3
Other insurance	1
Other medical products, therapeutic appliances and equipment	7
Other personal effects	7
Other services in respect of personal transport equipment	1
Other services	26
Outside COICOP classification	11
Package holidays	21
Passenger transport by air	34
Passenger transport by railway	5
Passenger transport by road	2
Pets and related products including veterinary and other services for pets	4
Pharmaceutical products	5
Postal services	3
Recording media	1

Recreational and sporting services	5
Repair of furniture, furnishing and floor coverings	1
Second-hand motor cars	3
Services for the maintenance and repair of the dwelling	2
Shoes and other footwear including repair and hire of footwear	20
Software purchase via download	4
Spare parts and accessories for personal transport equipment	43
Tobacco	2
Unknown	30
Gesamt	1085

2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen

In 46 Fällen wurde die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen örtlicher Unzuständigkeit, in 27 Fällen wegen sachlicher Unzuständigkeit abgelehnt. In 9 Fällen erfolgte die Ablehnung, weil die Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig war. 68 Fälle waren nicht zur Schlichtung geeignet.

3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

In 157 Fällen beteiligten sich die Antragsgegner nicht am Verfahren. Hierbei handelte es sich sowohl um Fälle, in denen die Antragsgegner ausdrücklich eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnten, als auch um Fälle, in denen sich die Antragsgegner auf Aufforderung der Schlichtungsstelle nicht zu ihrer Teilnahmebereitschaft äußerten. In 116 Fällen kam keine Einigung zwischen den Beteiligten zustande.

4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug 33,07 Tage.

5. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Erhoben wurde, in welchen Ländern die jeweiligen Antragstellerinnen und Antragsteller ihren Wohnsitz hatten. Dies waren außerhalb Deutschlands im Einzelnen folgende Länder:

Belgien	5
Brasilien	1
China	2
Dänemark	3
Estland	1
Finnland	3
Frankreich	8
Griechenland	1
Iran	1
Irland	2
Italien	4
Niederlande	2
Österreich	51
Polen	1
Schweden	1

Schweiz	3
Slowenien	4
Slowakei	1
Spanien	2
Tschechien	1
Vereinigtes Königreich	2

II. Häufige Problemstellungen

Eine im Vergleich zum Vorjahr erhöhte Anzahl Fälle betraf sogenannte Fake-Shops (gefälschte Online-Shops). Ein Schwerpunkt des Fallaufkommens lag in der Vorweihnachtszeit. Angeboten wurden zumeist Elektroartikel. Diese Fake-Shops waren häufig auf den ersten Blick aufgrund der professionellen Gestaltung nicht von regulären Online-Shops zu unterscheiden, sodass eine Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern Bestellungen aufgab. Nachdem die Verbraucherinnen und Verbraucher per Vorkasse gezahlt hatten, blieb eine Lieferung aus. Dabei wurde ihnen häufig über einen längeren Zeitraum vorgespiegelt, eine Lieferung werde noch erfolgen. Nachdem die Strafverfolgungsbehörden tätig geworden waren, verschwanden die Online-Präsenzen wieder und dementsprechend ging das Fallaufkommen in diesem Bereich wieder auf ein Normalmaß zurück.

III. Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Wünschenswert sind grundsätzlich Verbesserungen im Kundenservice der Unternehmen. Dies betrifft sowohl die Qualität der Antworten auf Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern als auch die Reaktionszeit. Ein Teil der Schlichtungsverfahren war dadurch bedingt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher von Unternehmen entweder nur unzureichende Informationen oder aber gar keine Antwort innerhalb eines vertretbaren Zeitraums erhielten. Eine Erhöhung der Zahl der Beschäftigten im Kundenservice sowie eine bessere Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können hier zu Verbesserungen führen, die zur Vermeidung bzw. zur schnelleren Beilegung von Streitigkeiten beitragen.

IV. Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Derzeit bestehen aus Sicht der Schlichtungsstelle keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.

V. Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Am 29.05. und 30.05.2017 fand in Kehl auf Einladung der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* ein Treffen mit anderen Schlichtungsstellen zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch statt. An dem Treffen nahmen neben der *Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle* und dem *Online-Schlichter* die Schlichtungsstellen *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte* (Österreich), *Internet Ombudsmann* (Österreich), *conciliareonline.it* (Südtirol, Italien) sowie der *Médiateur de la consommation* (Luxemburg) teil.

Verfasser

Matthias Heinz
Schlichter
heinz@cec-zev.eu

V.i.S.d.P.

Dr. Martine Mérigeau

Impressum

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
Der Online-Schlichter
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl

 +49 78 51 / 991 48 0

 mail@online-schlichter.de

Gefördert von:



DEVK

