

ONLINE-
SCHLICHTER.DE

Tätigkeitsbericht 2016

Der Online-Schlichter

Ein Projekt des

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu



Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung.....	3
II. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens	3
1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen (basierend auf COICOP).....	3
2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen	6
3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren.....	6
4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren	6
5. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben	6
6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten	6
III. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens waren	7
IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern.....	8
V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	8
VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	8

I. Einleitung

Der vorliegende Tätigkeitsbericht dient als Überblick über die Arbeit des Online-Schlichters für das Jahr 2016.

Dabei werden im Folgenden nicht nur detaillierte statistische Angaben zu den Schlichtungsfällen gemacht, sondern auch häufige Problemkonstellationen erläutert. Die Aufschlüsselung nach COICOP-Produktgruppen zeigt ferner, wie groß das Spektrum des E-Commerce ist und dass dieses potentiell sogar alle Branchen umfasst.

Auch 2016 wurde das Angebot des Online-Schlichters von Verbrauchern und Unternehmen gut angenommen. So stieg die Anzahl der Schlichtungsanträge mit 1.452 um knapp 36 % im Vergleich zum Vorjahr. Gleichzeitig blieb die Zahl der Unternehmen, die sich an dem Schlichtungsverfahren beteiligten, mit knapp 90 % unverändert hoch. Es kann davon ausgegangen werden, dass sich dieser Trend noch verstärken wird. Sowohl die Verordnung 524/2013/EU als auch die ab Februar 2017 geltenden Informationspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VStGB) für Online-Händler werden die Online-Schlichtung weiter in den Fokus bringen.

Im April 2016 wurde der Online-Schlichter komplett neu besetzt. Die bisherigen Mitarbeiter sind zur Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e.V. gewechselt. Nach einer kurzen Übergangszeit haben sich die neuen Mitarbeiter gut eingearbeitet, so dass trotz steigender Fallzahlen die Fallbearbeitung gewohnt effizient und erfolgreich fortgeführt werden konnte, sowohl hinsichtlich der Bearbeitungsdauer als auch der Erfolgsquote.

II. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

1. Anzahl der eingegangenen Anträge, untergliedert nach dem Gegenstand, auf den sie sich hauptsächlich beziehen (basierend auf COICOP)¹

PRODUKTGRUPPE	FÄLLE
Accommodation services: n.e.c.	29
Actual rentals paid by tenants including other actual rentals	1
Banking services	3
Unknown	244

¹) statistisch nicht erfasst sind 152 rein telefonische Anfragen.

Books	3
Car rental	2
Carpets and other floor coverings	1
Clothing materials	24
Coffee, tee and cocoa	2
Combined passenger transport	1
Credit	2
Credit cards	2
Cultural services	6
Domestic services and household services	2
Education not definable by level	3
Electric appliances for personal care and other appliances, articles and products for personal care	7
Electricity	18
Equipment for sport, camping and open-air recreation	29
Equipment for the reception, recording and reproduction of sound and pictures	22
Fix telephone and telefax equipment	1
Fix telephone and telefax services	4
Food products n.e.c	3
Furniture and furnishing	43
Games of chance	2
Games, toys and hobbies	56
Gardens, plants and flowers	8
Garments	66
Gas	1
Glassware, tableware and household utensils	1
Hairdressing salons and personal grooming establishments	1
Household textiles	1
Housing	17
Information processing equipment	45
Insurance connected with transport	1
Internet & telephone contract	98
Internet services	66
Investments	1
Jewellery, clocks and watches	9
Luggage transport by air	3
Luggage transport by road	1
Maintenance and repair of personal transport equipment	2
Major durables for indoor and outdoor recreation including musical instruments	7
Major household appliances whether electric or not and small electric household appliances	37
Major tools and equipment and small tools and miscellaneous accessories	6

Materials for the maintenance and repair of the dwelling	16
Meat	1
Medical and paramedical services	4
Mobile telephone equipment	42
Mobile telephone services	63
Money transfers	2
New bicycles and animal drawn vehicles	8
New motor cars	3
New motor cycles	1
Newspaper and periodicals	10
Online dating services	22
Online discount voucher	6
Online mail provider	4
Other articles of clothing and clothing accessories	6
Other financial services n.e.c	3
Other health services	1
Other medical products, therapeutic appliances and equipment	4
Other personal effects	6
Other services n.e.c	28
Outside COICOP classification	15
Package holidays	30
Passenger transport by air	58
Passenger transport by railway	1
Passenger transport by sea and inland waterway	1
Pets and related products including veterinary and other services for pets	6
Pharmaceutical products	2
Photographic and cinematographic equipment and optical instruments	3
Postal services	1
Recreational and sporting services	1
Second-hand bicycles and animal drawn vehicles	1
Second-hand motor cars	1
Services for the maintenance and repair of the dwelling	2
Shoes and other footwear including repair and hire of footwear	15
Software purchase via download	7
Spare parts and accessories for personal transport equipment	39
Spirits	3
Tertiary education	1
Tobacco	2
Gesamt	1300

2. Anteil der abgelehnten Anträge, untergliedert nach den Ablehnungsgründen

Insgesamt wurden 210 Schlichtungsanträge abgelehnt. In 71 Fällen erfolgte eine Weiterleitung an eine andere Einrichtung. 65 Fälle waren nicht zur Schlichtung geeignet. In 39 Fällen war der Online-Schlichter örtlich unzuständig, in 35 Fällen sachlich unzuständig.

3. Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

In 138 Fällen beteiligte sich der Unternehmer nicht am Verfahren.

4. Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug 35,46 Tage.

5. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Es wurde in Bezug auf Unternehmer die umgekehrte Konstellation erhoben, nämlich Fälle in denen sich der Unternehmer nicht an das Ergebnis des Verfahrens hielt. Dies war in 5 Verfahren der Fall. In Bezug auf Verbraucher erfolgte insoweit keine Erhebung.

6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Der Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten wurde insgesamt nicht erhoben. Es wurde jedoch erhoben, in welchen Ländern die jeweiligen Verbraucher ihren Wohnsitz hatten. Dies waren im Einzelnen:

	Gesamt
Unbekannt	40
Andorra	1
Belgien	5
Bulgarien	4
China	1
Deutschland	1081
Dänemark	4
Estland	2
Finnland	6
Frankreich	14
Großbritannien	12
Irland	1
Italien	5
Kroatien	1
Niederlande	8
Polen	19



Portugal	3
Saudi Arabien	1
Schweden	3
Schweiz	2
Slowenien	4
Spanien	3
Tschechische Republik	4
Ungarn	2
Zypern	1
Österreich	73
Gesamt	1300

Zudem wurde erhoben, wie häufig Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens durch das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) an den Online-Schlichter herangetragen wurden. Dies war in 142 Verfahren der Fall.

III. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Es gibt viele Beschwerden wegen ungewollter oder ungewollt verlängerter Abonnements jeder Art.

Die Beschwerden richten sich gegen die Praxis vieler Anbieter, Verträge nach dem Ablauf der vereinbarten Laufzeit automatisch zu verlängern, insbesondere dann, wenn sich die Vertragsbedingungen ändern. So gibt es viele Angebote, die sich nach einer kostenlosen oder günstigen Testphase zu einem höheren Preis verlängern. Den Beschwerdeführern wird dies zumeist erst dann bewusst, wenn die Kündigungsfrist verstrichen ist und sie die Rechnung des Anbieters erhalten.

Zwar werden intransparente Verlängerungsklauseln regelmäßig abgemahnt, nur um dann aber anschließend in leicht abgeänderter Form wieder verwendet zu werden. Da es anders als in anderen europäischen Ländern wie z.B. in Österreich keine Verpflichtung gibt, vor Ablauf der Kündigungsfrist auf die automatische Verlängerung des Vertrags hinzuweisen, ist es für die Betroffenen oft schwierig den Vertrag ohne weitere Kosten zu beenden.

IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern

Es werden derzeit keine Empfehlungen abgegeben.

V. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Der Online-Schlichter ist keine zertifizierte Schlichtungsstelle und daher auch nicht über die ODR-Plattform der EU-Kommission auffindbar. Zu etwaigen strukturellen Hindernissen zum Auffinden der richtigen Schlichtungsstelle über diese Plattform, kann daher keine Aussage getroffen werden.

VI. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Der Online-Schlichter ist derzeit nicht Mitglied in einem Netzwerk von Schlichtungsstellen. Er nahm jedoch an mehreren Veranstaltungen mit internationalen Bezügen teil. So nahm der Online-Schlichter am 29.04.2016 an der Eröffnungskonferenz von Onlineschlichter.it, einem Projekt der Verbraucherzentrale Südtirol, teil. Am 21.11.2016 fand ein Treffen mit der französischen Schlichtungsstelle Médiateur de Tourisme et Voyage statt. Am 06.12.2016 fand ein Besuch der Europäischen Verbraucherzentren aus den Niederlanden, Irland, Norwegen, Schweden, Dänemark, Litauen, Estland und der Republik Tschechien statt. In diesem Rahmen wurde der Online-Schlichter vorgestellt. Am 12.12.2016 nahm der Online-Schlichter an einem Treffen mit Schlichtungsstellen aus Deutschland, Österreich und Italien teil. Am 14.12.2016 fand ein Besuch des DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) statt, in dessen Rahmen der Online-Schlichter vorgestellt wurde.

ONLINE- SCHLICHTER.DE

Verfasser

Patrick Oppelt

Projektleiter

oppelt@cec-zev.eu

Matthias Heinz

Schlichter

heinz@cec-ev.eu

V.i.S.d.P.

Dr. Martine Mérieau

Impressum

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Der Online-Schlichter

Bahnhofsplatz 3

77694 Kehl

Tel.: + 49 78 51 / 991 48 0

Fax: + 49 78 51 / 991 48 11

E-Mail: mail@online-schlichter.de

online

*Sie oder der Händler kommen aus
einem dieser Bundesländer?*



Dann stellen Sie Ihren Fall ein unter

www.online-schlichter.de

eMail: mail@online-schlichter.de

Gefördert von

Ministerium für Ländlichen
Raum und Verbraucherschutz
Baden-Württemberg



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Trusted Shops
(Gütesiegel mit Käuferschutz)



Ministerium der Justiz und
für Verbraucherschutz
Rheinland-Pfalz



Hessisches Ministerium für Umwelt,
Klimaschutz, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz



Senatsverwaltung
für Justiz und
Verbraucherschutz Berlin



Senatsverwaltung
für Justiz und
Verbraucherschutz

DEVK Versicherungen



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt
und Verbraucherschutz



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Bundesverband
Direktvertrieb
Deutschland



Schleswig-Holstein, Ministerium
für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und
Technologie



Schleswig-Holstein
Ministerium für Wirtschaft
Arbeit, Verkehr und
Technologie