

Pressemitteilung

16.06.2014

Der Online-Schlichter – 5 Jahre Erfolgsgeschichte

Kehl – Im November 2011 schlug die Europäische Kommission vor, eine neue Richtlinie und Verordnung (ADR-Richtlinie / ODR-Verordnung) zu verabschieden, die Standards für die Schlichtung schaffen, unter besonderer Berücksichtigung des grenzüberschreitenden eCommerce. Diese Richtlinie und Verordnung sind inzwischen verabschiedet worden. Entsprechende Schlichtungseinrichtungen müssen bis Mitte 2015 in allen EU-Mitgliedsstaaten geschaffen werden.

Bereits zum 15.06.2009 siedelte Baden-Württemberg den Online-Schlichter im Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) in Kehl an. Im Juli 2011 schloss sich das Land Hessen dem baden-württembergischen Online-Schlichter an, gefolgt von Bayern (April 2012), Berlin (Dezember 2012) und Rheinland-Pfalz (März 2013). Durch den Einstieg mehrerer Bundesländer steht der Online-Schlichter 37 Millionen Bundesbürgern offen, die in diesen Bundesländern leben. Auch Wirtschaftspartner schlossen sich dem Online-Schlichter an: Das Gütesiegel Trusted Shops (April 2012), die Versicherung DEVK (Januar 2013) und der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland (April 2013).

Was bedeutet eigentlich Online-Schlichtung? Verbraucher können sich bei Problemen mit einem Online-Händler an den Online-Schlichter wenden. Dieser setzt sich dann neutral und unabhängig dafür ein, den Fall außergerichtlich beizulegen, wobei die Schlichtung für die Parteien kostenlos ist. Voraussetzung ist, dass mindestens eine der beiden Parteien ihren Wohn- bzw. Geschäftssitz in einem der angeschlossenen Bundesländer hat oder aber ein Bezug zu einem der oben genannten Wirtschaftspartner gegeben ist.

In den ersten fünf Jahren seiner Arbeit hatte es der Online-Schlichter in Kehl mit zahlreichen, zum Teil sehr unterschiedlichen Fällen zu tun. Mal ging es um Partnerbörsen, mal um Designermöbel, dann wieder gab es Probleme mit Sushi-Messern, oder auch mit dem im Internet geordneten Snowboard. Bei den meisten Fällen handelt es sich um Probleme mit dem Widerruf, teilweise oder nicht erfolgten Lieferungen, Mängelrügen oder nicht erfolgten Erstattungen des Kaufpreises nach Reklamationen. In diesen fünf Jahren erreichten den Online-Schlichter in Kehl 3.323 Schlichtungsanträge – angesichts des permanent wachsenden eCommerce-Markts ist die Tendenz deutlich steigend. Von den Schlichtungsverfahren konnten zwei Drittel außergerichtlich beigelegt werden und das, obwohl ein solches Verfahren immer auf freiwilliger Basis beider Parteien durchgeführt wird und keine der Parteien rechtlich dazu verpflichtet wäre, einen solchen Schlichterspruch anzuerkennen.

Nach diesen fünf erfolgreichen Jahren und einer ersten Zwischenbilanz hat der Online-Schlichter ambitionierte Pläne. Laut Koalitionsvertrag der Regierungsparteien soll im Zuge der Umsetzung der ADR-Richtlinie der Online-Schlichter in Kehl bundesweit ausgebaut werden und stünde damit nicht „nur“ 37 Millionen, sondern allen 80 Millionen Bundesbürgern zur Verfügung. Der Online-Schlichter erfüllt bereits heute alle Anforderungen der ADR-Richtlinie und kann daher den geplanten Ausbau reibungslos umsetzen.

Wie zufrieden Verbraucher, aber auch die betroffenen Unternehmen sind, sieht man an der hohen Zahl der erfolgreich geschlichteten Fälle. Der Online-Schlichter ist somit zu einem

Vertrauen bildenden Element des Marktes geworden, der den Schutz der Verbraucher nachhaltig sicherstellt. Auf die nächsten fünf Jahre!

Pressekontakt

Andrea Klinder, Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

E-Mail: klinder@cec-zev.eu; Telefon: + 49 (0)7851 – 991 48 19