

Ihre Vorteile



Kostenfrei

Das Schlichtungsverfahren ist für Sie und das Unternehmen kostenlos.



Neutral

Der Schlichter ist kein Interessenvertreter der Verbraucher oder des Unternehmens; sondern neutral und objektiv.



Kompetent

Beim Online-Schlichter arbeitet ein qualifiziertes Team von Juristen mit mehrjähriger Berufserfahrung auf dem Gebiet des Verbraucherrechts.



Schnell

Die Fälle sollen laut Verfahrensordnung in maximal drei Monaten abgeschlossen sein; in der Praxis werden im Durchschnitt sechs Wochen benötigt.



Einfach

Sie können ihren Fall per Online-Formular registrieren. Auch die Kommunikation zwischen Schlichter und beiden Parteien findet online statt.



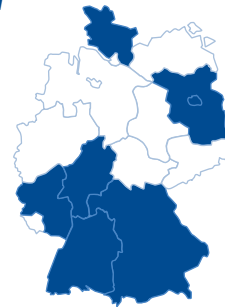
Freiwillig

Die Teilnahme an der Schlichtung ist freiwillig. Ziel ist es, die Streitigkeit außergerichtlich und einvernehmlich zu lösen. Sie und das Unternehmen können aus dem Verfahren zu jedem Zeitpunkt wieder aussteigen.

Fall einreichen

Sie oder das Unternehmen kommen aus einem der teilnehmenden Bundesländer?

Dann registrieren Sie Ihren Fall unter www.online-schlichter.de oder senden Sie eine E-Mail an mail@online-schlichter.de



Gefördert von



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ



HESSEN
Hessisches Ministerium für Umwelt,
Klimaschutz, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz



Rheinland-Pfalz
MINISTERIUM FÜR FAMILIE,
FRAUEN, JUGEND, INTEGRATION
UND VERBRAUCHERSCHUTZ



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Senatsverwaltung
für Justiz, Verbraucherschutz
und Antidiskriminierung



LAND
BRANDENBURG
Ministerium der Justiz und für
Europa und Verbraucherschutz



SCHLESWIG-HOLSTEIN
Ministerium für Justiz,
Europa, Verbraucherschutz
und Gleichstellung



Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl
Tel.: +49 (0) 78 51 / 99-1480 • Fax: +49 (0) 78 51 / 991 48 11 • E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu
Druck: WIRMACHENDRUCK GmbH | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang • Bildnachweise: Smileys designed by lbrandify - Freepik.com, Computer designed by Makyyz - Freepik.com • Stand: November 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mériageu

ONLINE-SCHLICHTER.DE



Wer online einkauft, sollte sich auch online beschweren können



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

Die komplette Verfahrensordnung ist im Internet abrufbar unter:

<http://www.online-schlichter.de/schlichtungsordnung>

Schnell &
kostenlos

Kennen Sie den Online-Schlichter?

Online-Shopping ist bequem, einfach und für viele Verbraucherinnen und Verbraucher aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Auch für die meisten Unternehmen ist das Internet ein unverzichtbarer Absatzmarkt für ihre Waren und Dienstleistungen.

Doch wo viel gekauft und reserviert wird, bleiben Unstimmigkeiten nicht aus. Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen eine Möglichkeit zur Klärung, die ebenso einfach und pragmatisch ist wie der Online-Kauf selbst.

Aus diesem Grund hat das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV) bereits 2009 das innovative Projekt „Der Online-Schlichter“ ins Leben gerufen. Inzwischen beteiligen sich mehrere Bundesländer sowie Partner aus der Privatwirtschaft an dem Projekt.

Die Vorteile von Schlichtung liegen auf der Hand: Sie ist kostenfrei, unbürokratisch und schneller als so manches Gerichtsverfahren.

Kommen Sie schneller zu Ihrem Recht – nutzen Sie die Vorteile der Online-Schlichtung!

So geht's!

1. Erfüllen Sie die Voraussetzungen?

- Kommen Sie oder das Unternehmen aus Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Hessen, Rheinland-Pfalz oder Schleswig-Holstein oder es besteht ein Bezug zu einem Kooperationspartner aus der Wirtschaft (BDD, DEVK)?
- Wurde der Vertrag im Internet geschlossen und bei der Abwicklung läuft nicht alles reibungslos?
- Gelingt es Ihnen und dem Unternehmen nicht, die Streitigkeit selbst zu regeln? War der Fall noch nicht vor Gericht?

2. Registrieren Sie Ihren Fall!

Alles, was Sie tun müssen: Registrieren Sie Ihren Fall mithilfe des Beschwerdeformulars auf der Internetseite des Online-Schlichters unter www.online-schlichter.de. Im Formular werden Fragen gestellt, die dem Schlichter eine schnelle Einschätzung Ihres Falls ermöglichen. **Hierbei gilt: Je präziser Ihre Angaben sind, desto schneller kann Ihr Fall bearbeitet und im Idealfall auch gelöst werden.**

3. Der Schlichter prüft ...

Der Schlichter prüft Ihren Fall, informiert Sie und das Unternehmen über den weiteren Ablauf.

4. Der Schlichter wird aktiv ...

Wenn beide Parteien zur Schlichtung bereit sind, erklärt der Online-Schlichter ihnen die Rechtslage und unterbreitet seinen Schlichtungsvorschlag.

5. Der Streit ist beigelegt ...

Geschafft: Sie und das Unternehmen erklären sich bereit, den Vorschlag anzunehmen. Übrigens: In ca. zwei Dritteln der Fälle kommt es zur Einigung!

Ein
Beispiel

Die Traumdusche

Whirlpool und Hammam zugleich im eigenen Bad?

Diesen lang gehegten Wunsch erfüllte sich eine Verbraucherin aus München, als sie im Internet eine Dampfdusche bestellte. Doch als die Dusche endlich mit großer Verspätung geliefert wurde, war die Glaswand zersplittert. Bei der nachgelieferten Dusche fehlten dann so wichtige Teile wie die Düsen. Weil sie nicht länger warten wollte, baute die Verbraucherin die Dusche kurzerhand selbst zusammen. Wahrlich keine Sache von fünf Minuten! Daher verlangte sie vom Händler Schadensersatz und behielt 500 € des Preises ein – der Beginn eines monatelangen Streits.

Bis sich die Münchnerin an den Online-Schlichter wandte. Der neutrale Jurist erklärte den Beteiligten die Rechtslage: Beide hatten gegen Pflichten verstoßen; der Händler hatte mangelhaft geliefert, die Kundin hätte nicht gleich die Dusche selbst installieren und Geld einbehalten dürfen. Der Schlichtungsvorschlag: Die Verbraucherin soll die Hälfte des einbehaltenen Betrages wieder an den Händler überweisen. Beide Parteien waren einverstanden und der Fall innerhalb von nur zwei Wochen gelöst.



„Der Online-Schlichter war unsere Rettung!

Nach monatelangen Differenzen mit einem Lieferanten wurde unsere Angelegenheit schnell und zügig zu unserer größten Zufriedenheit geregelt. Wir bedanken uns hiermit für die schnelle, unkomplizierte und unbürokratische Hilfe.“
Feedback der Verbraucherin