

# Schlichtungsordnung des Online-Schlichters

## Einleitung

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. unterhält eine Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr. Zweck ist eine effiziente, kostengünstige und schnelle Beilegung von Streitfällen im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs zwischen Unternehmern und Verbrauchern unter Beachtung der Empfehlung 98/257/EG der Europäischen Kommission betreffend der Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind. Die Schlichtungsstelle trägt den Namen "Der Online-Schlichter".

## § 1 Zuständigkeit

1.1 Die Schlichtungsstelle ist zuständig für zivilrechtliche Streitigkeiten im Bereich des Online-Handels betreffend die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen. Die Streitigkeit muss zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher bestehen, die einen Vertrag unter Verwendung des Internets geschlossen haben. Zuständig ist die Schlichtungsstelle insbesondere nicht für arbeitsrechtliche Streitigkeiten oder solche, die einen Mietvertrag über Wohnraum, der Erst- oder Nebenwohnsitz ist, betreffen.

1.2 Antragsberechtigt sind

- Verbraucher mit Wohnsitz in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Rheinland-Pfalz oder Schleswig-Holstein, wenn Antragsgegner ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland ist und
- Verbraucher aus dem übrigen EU-Raum einschließlich Deutschlands, wenn Antragsgegner ein Unternehmen mit Sitz in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hessen, Rheinland-Pfalz oder Schleswig-Holstein ist.

1.3 Die Schlichtungsstelle bearbeitet im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit Trusted Shops darüber hinaus Fälle mit Bezug zu Trusted Shops.

1.4. Die Schlichtungsstelle bearbeitet im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit der DEVK darüber hinaus Fälle mit Bezug zur DEVK.

1.5 Die Schlichtungsstelle bearbeitet im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit dem Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V. (BDD) darüber hinaus Fälle mit Bezug zum Direktvertrieb unter zusätzlicher Beachtung der „Verhaltensstandards des Direktvertriebs des BDD“.

## § 2 Organisation

2.1. Jeder Fall wird von einem Einzelschlichter bearbeitet, der zum Richteramt befähigt ist.

3.2 Der Schlichter ist neutral, unabhängig, unparteiisch und zur umfassenden Verschwiegenheit verpflichtet.

### **§ 3 Verfahrensgang**

3.1 Die Kommunikation zwischen der Schlichtungsstelle und den Verfahrensbeteiligten soll ausschließlich über das Internet erfolgen. Dies dient der Kosteneffizienz und der Beschleunigung des Verfahrens. Soweit den Verfahrensbeteiligten eine Kommunikation über das Internet nicht möglich ist oder soweit es der Falllösung dient, ist auch eine Kommunikation per Brief, Fax oder Telefon möglich.

3.2 Vor Einschaltung des Schlichters soll sich der Verbraucher nach Möglichkeit bereits um eine einvernehmliche Lösung mit dem Unternehmen bemüht haben. Ausnahmsweise ist ein solcher vorheriger Einigungsversuch entbehrlich. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein Einigungsversuch schon im Vorhinein aussichtslos erscheint, wenn eine Kontaktaufnahme aus sprachlichen Gründen nicht möglich ist oder wenn der Verbraucher aus anderen Gründen nicht in der Lage ist, mit dem Unternehmer in Kontakt zu treten.

3.3 Das Verfahren beginnt mit einer Antragstellung durch den beschwerdeführenden Verbraucher. Die Antragstellung hat über ein Online-Formular zu erfolgen. Anzugeben ist neben Name und Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhaltsschilderung. Dokumente, die den Sachverhalt belegen, sollen nach Möglichkeit über ein Formular in einem gängigen Dateiformat hochgeladen werden.

3.4 Anschließend wird der Fall durch den Schlichter auf Zuständigkeit der Schlichtungsstelle sowie die Erfolgsaussichten des geltend gemachten Anspruchs überprüft.

Die Schlichtungsstelle lehnt Anträge ab, wenn

- die Schlichtungsstelle gemäß § 1 unzuständig ist,
- der Gegenstand der Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig war oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird,
- die Streitigkeit bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
- der Anspruch bei Antragsstellung bereits verjährt ist und der Anspruchsgegner sich auf die Verjährung beruft,
- der Antrag offensichtlich unbegründet ist.

3.5 Der Schlichter leitet den Antrag an den Antragsgegner weiter. Er schildert den durch den Antragssteller vorgebrachten Sachverhalt und nimmt eine objektive Einschätzung nach der bestehenden Rechtslage vor. Der Antragsgegner erhält innerhalb einer angemessenen Frist Gelegenheit zur tatsächlichen und rechtlichen Stellungnahme. Lässt sich der Antragsgegner nicht auf eine Schlichtung ein, endet das Verfahren.

3.6 Den weiteren Gang des Verfahrens bestimmt der Schlichter nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Dabei sollen grundsätzlich die Wünsche der Parteien berücksichtigt werden.

3.7 Der Verbraucher kann sich während des Verfahrens durch einen Dritten vertreten lassen oder einen Dritten hinzuziehen.

## **§ 4 Verfahrensabschluss**

4.1 Der Schlichter unterbreitet nach Anhörung der Parteien einen Schlichtungsvorschlag. Grundlage der Entscheidung des Schlichters ist das geltende Recht. Der Schlichtungsvorschlag wird begründet. Die Parteien sind an den Vorschlag des Schlichters nicht gebunden.

4.2 Der Schlichter bringt das Verfahren grundsätzlich innerhalb von drei Monaten zum Abschluss.

4.3 Das Verfahren endet grundsätzlich mit Annahme des Schlichtungsvorschlags durch die Parteien. Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag des Schlichters nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang des Schlichtungsvorschlags bei den Parteien an, so erklärt der Schlichter das Schlichtungsverfahren für gescheitert. Der Schlichter informiert die Parteien über das Scheitern des Schlichtungsverfahrens.

4.4 Das Verfahren ist freiwillig und kann jederzeit von den Parteien beendet werden. Die Möglichkeit der Parteien ein Gerichtsverfahren durchzuführen wird durch das Schlichtungsverfahren nicht berührt. Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag an, so entsteht eine vertragliche Bindung, nicht jedoch ein vollstreckbarer Titel.

4.5 Der Schlichter ist ebenfalls berechtigt, den Fall niederzulegen, wenn die Schlichtung keine Aussicht auf Erfolg hat oder eine Partei treuwidrig handelt.

## **§ 5 Verfahrensmaximen**

5.1 Die Schlichtungsstelle ist neutral und arbeitet auf die Herbeiführung einer außergerichtlichen, gütlichen Einigung zwischen den Parteien hin.

5.2 Die Schlichtungsstelle informiert die Parteien zügig und regelmäßig über den Verfahrensstand und ihre Rechte.

## **§ 6 Kosten**

Die Schlichtung ist für die Verfahrensbeteiligten kostenlos. Ihre eigenen Aufwendungen während des Verfahrens tragen die Verfahrensbeteiligten selbst.

## **§ 7 Datenschutz**

7.1 Die dem Schlichter übermittelten Daten werden zum Zweck der Fallbearbeitung gespeichert und weiterverarbeitet und an den Antragsgegner weitergegeben. Der Antragsteller erklärt sich hiermit in elektronischer Form bei Antragstellung einverstanden.

7.2 Der Antragsteller hat das Recht Auskunft über seine Daten zu verlangen, seine Daten berichtigen, löschen und sperren zu lassen.

## **§ 8 Schlussbestimmungen**

8.1 Die Schlichtungsstelle bemüht sich während des gesamten Schlichtungsverfahrens um eine außergerichtliche Streitbeilegung zwischen den Parteien. Aufgrund der Freiwilligkeit des Verfahrens hängt die Beilegung jedoch von den Parteien ab. Eine Gewähr für eine Beilegung des Streitfalls kann daher nicht übernommen werden. Insoweit scheidet auch eine Haftung der Schlichtungsstelle aus.

8.2 Durch Antragsstellung allein wird die Verjährung nicht gehemmt, sondern nur, wenn die Voraussetzungen des § 203 BGB erfüllt sind.

8.3 Die Schlichtungsstelle übernimmt keine Verantwortung für die Wahrung von Fristen wie z.B. Widerrufsfristen oder Verjährungsfristen.

8.4 Die Schlichtungsstelle veröffentlicht einen Jahresbericht.