

PRESSEMITTEILUNG

Für noch mehr Kundenzufriedenheit: Schlichtungsverfahren für den Direktvertrieb startet

Bundesverband Direktvertrieb und Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz kooperieren

Berlin/Kehl, 26.März 2013. Für mehr Vertrauen beim Kauf im Direktvertrieb soll in Zukunft ein **Online-Schlichtungsverfahren** sorgen, das der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland (BDD) in Kooperation mit dem **Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz (ZEV)** ab dem **1. April 2013** für seine Mitgliedsunternehmen anbietet. Verbraucherinnen und Verbraucher haben damit die Möglichkeit eine außergerichtliche Lösung bei Unstimmigkeiten zu finden.

Mit dem Schlichtungsverfahren will der BDD die **Zufriedenheit der Kunden** im Direktvertrieb weiter erhöhen. Denn trotz einer Widerrufsquote von nur 0,5 Prozent im Jahr 2011 „kann es in Ausnahmefällen einmal vorkommen, dass ein Kunde nicht einhundertprozentig zufrieden ist“, sagt **Jochen Acker, Vorstandsvorsitzender des BDD**. „Mit Unterstützung des ZEV wollen die teilnehmenden Mitgliedsunternehmen des Verbandes diese Fälle künftig schnell und unbürokratisch klären.“

Seit 2009 bietet das ZEV **Online-Schlichtungsverfahren** unter www.online-schlichter.de an. Neben dem Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, dem Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin, dem Hessischen Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz nutzt auch das Versicherungsunternehmen DEVK sowie der Gütesiegelanbieter Trusted Shops das Schlichtungsverfahren des ZEV. „Wir freuen uns, dass das von uns entwickelte Schlichtungsverfahren immer breitere Akzeptanz findet und nun auch von den Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Direktvertrieb genutzt wird“, so **Dr. Martine Mérigeau, Vorstand des ZEV**. „Für den Verbraucher ergeben sich viele Vorteile: In zwei Dritteln aller Fälle führt der Online-Schlichter zum Erfolg und außerdem ist das Verfahren im Gegensatz zu Gerichtsverfahren kostenlos, schneller und unkomplizierter“, führt sie aus.

Über das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (ZEV) wurde 1993 gegründet und ist ein deutsch-französischer Verein. Zu den Zielen des ZEV gehört es, Verbrauchern in Europa mit Rat und Tat zur Seite zu stehen sowie die Verbraucherrechte in Europa wahrzunehmen und zu fördern. Es ist direkter Ansprechpartner für Verbraucher aus Deutschland und Frankreich: Sie erhalten hier nicht nur Informationen über ihre Rechte in Europa, sondern auch Unterstützung Rechtsstreitigkeiten mit Händlern aus einem anderen EU-Land, aus Norwegen oder Island. Speziell bei Problemen mit Online-Einkäufen hilft eine Schlichtungsstelle. Darüber hinaus informiert das Zentrum nationale und europäische Entscheidungsträger in der Verbraucherpolitik über Hindernisse, die dem Funktionieren des Binnenmarktes derzeit noch im Weg stehen. Es arbeitet dabei eng mit anderen europäischen Netzwerken und Einrichtungen zum Wohle der Verbraucher in Europa zusammen.

www.cec-zev.eu

Über den Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V.

Seit über vierzig Jahren setzt sich der Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V. (BDD) für die Interessen der Direktvertriebsunternehmen des privaten Konsumgüter- und Dienstleistungsbereichs ein. 1967 als Arbeitskreis „Gut beraten – Zuhause gekauft“ gegründet, haben sich die BDD-Mitglieder zur Einhaltung von Verhaltensstandards verpflichtet, die für ein faires Miteinander im Direktvertrieb sorgen. Im BDD sind 33 Unternehmen organisiert, die ganz unterschiedliche Produkte bzw. Dienstleistungen verkaufen. Dazu gehören z.B. Haushaltswaren, Reinigungsmittel, Bauelemente, Getränke, Nahrungsergänzungsmittel, Kosmetik- und Schönheitsartikel, Schmuck, Kerzen und Accessoires, Heimtiernahrung sowie Telekommunikations- und Energiedienstleistungen.

Die Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes Direktvertrieb Deutschland e.V. erwirtschafteten im Jahr 2011 einen Umsatz von 1,23 Milliarden Euro. Insgesamt sind etwa 180.000 Personen im Außendienst in den BDD-Mitgliedsunternehmen tätig.

www.direktvertrieb.de

Pressekontakt:

Bundesverband Direktvertrieb Deutschland e.V.

Evelyn Zschächner, Pressesprecherin

Bundesallee 221

10719 Berlin

E-Mail: zschaechner@direktvertrieb.de

Telefon: +49 (0)30 – 23 63 56 83

Fax: +49 (0)30 – 23 63 56 88

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Jochen Götzl

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

E-Mail: goetzl@cec-zev.eu

Telefon: + 49 (0)7851 – 991 48 17

Fax: + 49 (0)7851 – 991 48 11