

Ein praktisches Beispiel: Der Online-Schlichter.de

ONLINE-
SCHLICHTER.DE



Bozen, 29.04.2016

Erfahrungen mit dem Online-Schlichter

- **Start des Projekts Online-Schlichter.de im Sommer 2009 mit der Grundannahme:**

„Wer online einkauft, sollte sich auch online beschweren können!“

- **Von Anfang an Einhaltung der Kriterien der Empfehlung 98/257 der EU-KOM und Notifizierung und daher schon heute hohe Kompatibilität mit den Erfordernissen der ADR-Richtlinie 2013/11/EU**
- **Zusammenarbeit mit dem ECC-Net bei grenzüberschreitenden Fällen**

Der Online-Schlichter.de in Zahlen

- **Erfolg in zwei Dritteln der Fälle seit 2009 - trotz Freiwilligkeit des Verfahrens und im Vorfeld bereits gescheiterter Einigung der Parteien**
- **Schnelle Verfahren dank hoher Spezialisierung: Durchschnittliche Verfahrensdauer ca. 1,5 Monate, in manchen Fälle Erfolge binnen 24 Stunden**
- **Deutlich gestiegene Nachfrage seit dem Einstieg einiger neuer Partner seit 2012**
- **Schwerpunkt: Warenkauf, geringe Streitwerte**

Partner: Länder und Wirtschaft

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz **Baden-Württemberg** seit Mai 2009, **Hessisches** Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz seit Juli 2011, **Bayerisches** Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz seit April 2012, erster Partner aus der Wirtschaft, der Gütesiegelanbieter **Trusted Shops** seit April 2012, Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz **Berlin** seit Dezember 2012, **DEVK Versicherungen** seit Januar 2013, seit März 2013 Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz des Landes **Rheinland-Pfalz**, seit April 2013 **Bundesverband Direktvertrieb Deutschland**, seit Januar 2015 **Schleswig-Holstein**

Wesentliche Vorteile der Online-Schlichtung

- **Asynchrone Kommunikation der Parteien**
- **Überwindung weiter Wege**
- **Versachlichung der Diskussion**
- **Beschwerdeformulare: Checkliste für Beschwerdeführer und Filter für Schlichter zugleich**
- **Komplette elektronische Aktenführung**
- **Teilautomatisierte Arbeitsabläufe**
- **Automatische Statistikfunktionen**

Grenzüberschreitende Fälle in Kooperation mit dem ECC-Net:

Effizienter Abbau sprachlicher und juristischer Hürden

Verbraucher



ECC A

Mitgliedstaat A

Händler



Schlichtungs-
-stelle



ECC B

Mitgliedstaat B





Herzlich willkommen auf dem Schlichtungsportal für elektronischen Geschäftsverkehr!

Streit mit einem Online-Händler? Gang vors Gericht? Zu voreilig entscheiden sich viele unzufriedene Online-Shopper noch für den institutionellen Rechtsweg, ohne die Möglichkeit einer Streitschlichtung in Betracht zu ziehen. Wir freuen uns daher umso mehr, Sie auf unserem Portal begrüßen zu dürfen - sei es, weil Sie sich präventiv über unseren Schlichtungsservice im Bereich des Online-Shoppings informieren wollen, sei es, weil Sie bereits heute über unser Online-Formular Ihre Beschwerde eingeben möchten, um mittels neutraler und fachkundiger Hilfe Ihren Fall außergerichtlich zu lösen.

Bei der Schlichtungsstelle handelt es sich um ein Pilotprojekt, das vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, vom Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz Berlin und vom Hessischen Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz sowie dem Gütesiegelanbieter Trusted Shops und der DEVK finanziert wird. Rechtlich getragen wird das Projekt vom Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.. Als Schlichtungsstelle steht sie neutral zwischen Verbraucher und Unternehmer. Für welche Fälle die Schlichtungsstelle zuständig ist, wie sie funktioniert und weitere Details zur außergerichtlichen Streitbeilegung erfahren Sie unter den einzelnen Menüpunkten dieser Seite. Was im Bereich des Online-Shoppings außerdem wissenswert ist, lesen Sie auf der Seite der [eCommerce-Verbindungsstelle](#).



Gefördert von



Weitere Informationen zu unseren Kooperationspartnern

Kooperationspartner



Hier finden Sie weitere Informationen zu unseren Kooperationspartnern.

Trägerstruktur



Der Online-Schlichter ist angesiedelt beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.. Lesen Sie

Kostenfallen



Schlichtung setzt Kooperation voraus. Eine solche ist bei Fallstellern meist nicht gegeben. Bevor Sie



Anmelden und Fall zur Schlichtung einreichen

Wenn Sie bereits Zugangsdaten für online-schlichter.de erhalten haben, melden Sie sich bitte [hier](#) an.

Anderenfalls füllen Sie bitte nachfolgendes Formular aus. Bitte melden Sie sich nur an, wenn Sie sofort einen konkreten Fall zur Schlichtung einreichen möchten. Nach erfolgter Anmeldung können Sie direkt im Anschluss Ihren Fall eingeben.

Bitte beachten Sie vorab:

1. Wir können nur tätig werden bei einem **Baden-Württemberg, Bayern, Berlin oder Hessen-Bezug**, d.h.: Sie sind **Verbraucher/in** mit Wohnsitz in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin oder Hessen und wenden sich gegen ein Unternehmen mit Sitz in Deutschland oder Sie sind Verbraucher/in aus dem übrigen EU-Raum einschließlich Deutschlands und wenden sich gegen ein Unternehmen mit Sitz in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin oder Hessen. Diese örtlichen Zuständigkeitsvoraussetzungen gelten nicht für Versicherungsnehmer der DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-AG.
2. Ferner muss es sich um eine Streitigkeit handeln, der ein über das **Internet geschlossener Vertrag** zugrunde liegt.
3. Grundsätzlich sollten Sie sich bereits selbst um eine **gütliche Einigung** mit dem Unternehmen bemüht haben.

Die im Nachfolgenden mit einem * gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Ihre Kontaktdaten:

| | |
|----------------------------------|----------------------|
| Anrede* | -- bitte wählen -- |
| Ihr Vorname* | <input type="text"/> |
| Ihr Familienname* | <input type="text"/> |
| Ihre E-Mail-Adresse* | <input type="text"/> |
| Ihre E-Mail-Adresse (Kontrolle)* | <input type="text"/> |
| Ihre Telefonnummer | <input type="text"/> |
| Straße, Hausnummer* | <input type="text"/> |
| PLZ* | <input type="text"/> |
| Ort* | <input type="text"/> |



Sie sind angemeldet.

Benutzername

Rolle
Beschwerdeführer

[Log out](#)

Persönlicher Bereich

Willkommen beim Online-Schlichter

Ihr persönlicher Bereich auf [online-schlichter.de](#) ist der Ausgangspunkt für Ihre Verbraucherbeschwerde, die Sie [online-schlichter.de](#) übergeben wollen. Sie haben hier auch die Möglichkeit, alle Informationen über Ihren Fall einzusehen.

Bitte nutzen Sie zur Navigation in Ihrem persönlichen Bereich die obige Menüleiste.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte per E-Mail an mail@online-schlichter.de.



[Fall zur Schlichtung einreichen](#)

Kooperationspartner



Hier finden Sie weitere Informationen zu unseren Kooperationspartnern.

Trägerstruktur



Der Online-Schlichter ist angesiedelt beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. Lesen Sie bitte [hier](#) weiter

Kostenfallen



Schlichtung setzt Kooperation voraus. Eine solche ist bei Fallstellern meist nicht gegeben. Bevor Sie Ihren Fall einstellen, lesen Sie bitte [hier](#) weiter

Eigener Einigungsversuch

Wann haben Sie versucht selbst eine Einigung mit dem Unternehmen zu erzielen?

15.01.2013

Wie?

E-Mail



Sachverhalt - Was ist geschehen?

Sachverhalt*

Weiter →

-- bitte wählen --



-- bitte wählen --

Mangel der Ware oder der Dienstleistung

Nicht-Lieferung oder Teillieferung der Ware

Sonstiges

Widerruf

Kooperationspartner



Hier finden Sie weitere Informationen zu unseren Kooperationspartnern.



Der Online-Schlichter ist angesiedelt beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.. Lesen Sie bitte [hier](#) weiter



Schlichtung setzt Kooperation voraus. Eine solche ist bei Fallstellern meist nicht gegeben. Bevor Sie Ihren Fall einstellen, lesen Sie bitte [hier](#) weiter

Haben Sie bereits bezahlt?*

Ja

Wurde bereits geliefert, bzw. haben Sie die Dienstleistung schon in Anspruch genommen?*

Ja

Wann wurde geliefert bzw. die Dienstleistung in Anspruch genommen?*

07.01.2013

Haben Sie bereits widerrufen oder die Ware zurückgeschickt?*

ja, Rückversand

Wann?*

09.01.2013

Sachverhalt / Beschreibung

Ware gefiel mir nicht, Unternehmer behauptet, ich müsse Wertersatz zahlen

Weiter →

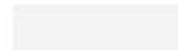
Kooperationspartner



Trägerstruktur



Kostenfallen



Dokumenten-Upload

Hier können Sie Dokumente in den gängigen Dateiformaten wie z.B. pdf, doc, jpg einstellen. Der Dateiname darf keine Sonderzeichen enthalten. Sollte dies der Fall sein, benennen Sie bitte einfach die Datei um. Die Maximalgröße sollte nach Möglichkeit insgesamt 15 MB nicht überschreiten. Bitte denken Sie daran, dass Sie Ihre im Formular gemachten Angaben gegebenenfalls belegen sollten (z.B. durch Fotos der defekten Ware, Bestellbestätigung, maßgebliche schriftliche Äußerungen des Unternehmers etc.).

Datei 01:

Datei 02:

Datei 03:

Alternativ können Sie uns Dateien auch per E-Mail unter Angabe Ihres Aktenzeichens [OMB#2-39432C38165] in der Betreffzeile an mail@online-schlichter.de zusenden.

Einverständniserklärung

Ich bin mit der Verarbeitung meiner Daten im Rahmen der [Datenschutzerklärung](#) einverstanden, insbesondere mit der Speicherung und der Weitergabe an den Beschwerdegegner.

→

Mailtemplate bearbeiten

ID: 156

Auswahl Title

Sprache

Account

E-Mail Betreff

Text

##anredeformel## ##lastname##

in vorbezeichneter Angelegenheit zeigen wir Ihnen an, dass die Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit zwischen ##bfanrede## ##bfvorname## ##bfnachname## und Ihrem Unternehmen tätig wird. Als unabhängige Schlichtungsstelle stehen wir neutral zwischen Ihnen und dem Verbraucher. Gerne nehmen wir daher Ihre Stellungnahme bezüglich der nachfolgenden Ausführungen entgegen, die wir zum Zwecke der Schlichtung dem Verbraucher mitteilen oder weiterleiten.

Frist

Frist in Tagen (Frist ja muss gesetzt sein)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Dr. Martine Mérigeau, Vorstand

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.