



# ONLINE-STREITBEILEGUNG ZWISCHEN VERBRAUCHERN UND UNTERNEHMEN



GERICHTSVERFAHREN SIND TEUER,  
ZEITAUFWENDIG UND MEIST ENDGÜLTIG!

## ODR-VERORDNUNG

### Online Dispute Resolution

**Inhalt:** Regelt die Errichtung und Arbeit der europäischen Streit-schlichtungs-Plattform (sog. OS-Plattform).

[www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

Die OS-Plattform ist für die technische Seite zuständig.

## ADR-RICHTLINIE

und Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

### Alternative Dispute Resolution

**Inhalt:** Regelt Errichtung und Arbeit der deutschen Schlichtungsstellen.

Die Schlichtungsstellen sind für die personelle Seite zuständig.

**NICHT VERGESSEN:  
HÄNDLER HABEN INFORMATIONSPFLICHTEN.**

### VORTEILE DER ALTERNATIVEN STREITSCHLICHTUNG:

- kostengünstig für Unternehmer
- freiwillig und unverbindlich
- zeitsparend
- fair
- benutzerfreundlich
- mehrsprachig möglich

Ein Verfahren über die OS-Plattform ist möglich, wenn...

- ... Verbraucher und Unternehmer in einem EU-Land ansässig sind.
- ... es Streit über einen online geschlossen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag gibt.
- ... der Vertrag für private Zwecke geschlossen wurde (B2C).
- ... eine Einigung mit dem Unternehmer zuvor gescheitert ist.

Übrigens: Die OS-Plattform ist nicht die einzige Anlaufstelle für Verbraucher. Die Beschwerde kann auch direkt bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden, die der Online-Händler benannt hat.

## ONLINE-STREITBEILEGUNG - EIN PRAXISBEISPIEL

Anna aus Spanien hat in Torstens deutschem Online-Shop bestellt. Leider kam das Produkt defekt an. Anna hat zwar schon den Kontakt zu Torsten gesucht, aber keine Einigung mit ihm erzielt.



NUN GIBT ES EIN PROBLEM...

**SCHRITT 1** ANNA REICHT EINE BESCHWERDE ÜBER DAS ONLINE-FORMULAR AUF DER OS-PLATTFORM EIN.

1

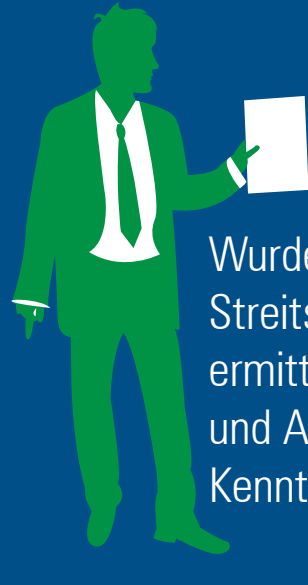


Dazu benötigt sie folgende Unterlagen:

- Angaben zur Person und zum Vertragspartner
- Angaben zum Vertrag
- Lösungsvorschlag

**SCHRITT 2** TORSTEN WIRD VON DER OS-PLATTFORM ÜBER ANNAS EINGEREICHTE BESCHWERDE INFORMIERT.

2



Wurde bereits eine Streitschlichtungsstelle ermittelt, werden Torsten und Anna hierüber in Kenntnis gesetzt.



Falls noch keine Streitschlichtungsstelle festgelegt werden konnte, muss die zuständige Stelle ermittelt werden bzw. müssen sich Torsten und Anna auf eine Streitschlichtungsstelle einigen. Solange wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet.



DIE STREITSCHLICHTUNGSSTELLE WIRD FESTGELEGT.

Konnte innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars keine Schlichtungsstelle festgelegt werden, wird das Verfahren beendet. Es bleibt der reguläre Rechtsweg.

**SCHRITT 3** DAS VERFAHREN WIRD DURCH DIE STREITSCHLICHTUNGSSTELLE ÜBERNOMMEN

3



Die Streitschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien über ihre eigenen Verfahrensregeln, die Kosten des Streitbeilegungsverfahrens und die nächsten Schritte.

**SCHRITT 4** DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEGINNT.

4



Torsten und Anna haben nun Gelegenheit, sich zum Fall zu äußern, Vorschläge zu unterbreiten oder Beweismittel einzureichen. Dazu wird jeweils abwechselnd einer Seite Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.



**SCHRITT 5** KOMMT EINE GÜTLICHE EINIGUNG NICHT ZUSTANDE, UNTERBREITET DER STREITMITTLER EINEN VORSCHLAG ZUR BEILEGUNG DER STREITIGKEIT (SCHLICHTUNGSVORSCHLAG).

5



Dieser beruht auf den Aussagen von Torsten und Anna und orientiert sich am geltenden Recht.

**SCHRITT 6** TORSTEN UND ANNA KÖNNEN DEN SCHLICHTUNGSSPRUCH ANNEHMEN ODER ABLEHNEN.

6



IHNEN STEHT IN JEDEM FALL DER REGULÄRE RECHTSWEG WEITERHIN OFFEN...

