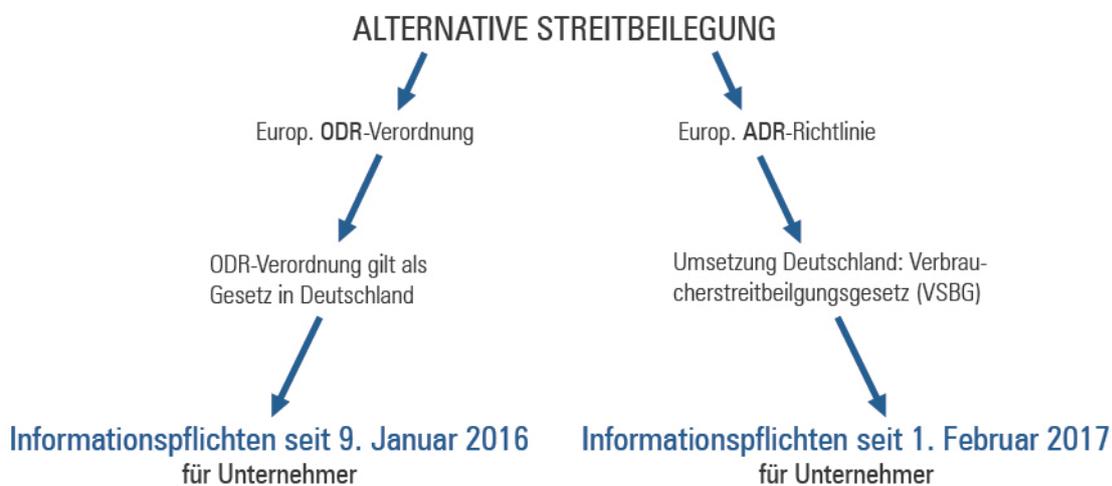


HINWEISBLATT zur alternativen Streitbeilegung

Streitigkeiten gibt es immer wieder – auch im Online-Handel. Doch zur Lösung von Konflikten im E-Commerce muss nicht immer gleich der Gang vor Gericht eingeschlagen werden. Es gibt auch neuere, modernere und vor allem kostengünstigere Möglichkeiten, Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Kunden beizulegen. Welche Wege hier offen stehen, welche Informationspflichten Händler erfüllen und was sie im Zuge der sogenannten ODR-Verordnung bzw. der ADR-Richtlinie beachten müssen, haben wir hier zusammengefasst.



Pflichten im Zuge der ODR-Verordnung

- ▶ Unternehmer, die **im Internet Kauf- oder Dienstleistungsverträge mit Verbrauchern** schließen, müssen auf ihrer Website den Link zur Online-Schlichtungs-Plattform einbinden:
Link zur OS-Plattform: <http://ec.europa.eu/odr>

Pflichten im Zuge der ADR-Richtlinie

- ▶ Wenn ein Unternehmer am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres mindestens 11 Mitarbeiter beschäftigt, muss er zusätzlich (neben dem Link zur OS-Plattform) auch darüber informieren, inwieweit er bereit (oder verpflichtet) ist, an **Streitbelegungsverfahren** vor einer deutschen Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

- ▶ Unternehmer, die sich **einer deutschen Schlichtungsstelle angeschlossen** haben, müssen auf ihrer Website auch über folgende Dinge informieren:
 - das Bestehen der europäischen OS-Plattform ganz allgemein (z. B. „Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit.“) und dass Verbraucher die Möglichkeit besitzen, die OS-Plattform für die Beilegung von Streitigkeiten zu nutzen
 - die Kontaktdaten sowie den Link zur deutschen Verbraucherschlichtungsstelle (Es kann auch eine Schlichtungsstelle angegeben werden, die dem Unternehmer zwar theoretisch offen stünde, der er sich jedoch noch nicht angeschlossen hat.)

- ▶ Unternehmer, die mit einem Verbraucher in **Streit über einen geschlossenen Vertrag** liegen, müssen den Verbraucher in Textform (z. B. per E-Mail) informieren:
 - über eine für ihn theoretisch zuständige deutsche Verbraucherschlichtungsstelle (Kontaktdaten und Link zur Website)
 - über die eigene Bereitschaft, an einem Streitbelegungsverfahren teilzunehmen oder: darüber, dass er nicht zur Teilnahme bereit ist