



EUROPÄISCHE KOMMISSION

MEMO

Brüssel, 12. März 2013

Fortschritt für die Verbraucher in der EU: Fragen und Antworten zur alternativen Streitbeilegung und Online-Streitbeilegung

I. GRUNDLEGENDE FRAGEN

Was ist alternative Streitbeilegung (AS) und Online-Streitbeilegung (OS)?

Mithilfe der alternativen Streitbeilegung können Verbraucher Streitigkeiten mit einem Unternehmer beilegen, die sich aufgrund eines Problems mit einem Produkt oder einer Dienstleistung ergeben, das bzw. die sie erworben haben, z. B. wenn der Unternehmer sich weigert, ein Produkt zu reparieren oder eine Erstattung vorzunehmen, auf die der Verbraucher Anspruch hat.

AS-Einrichtungen sind außergerichtliche Einrichtungen, also keine Gerichte. Sie funktionieren so, dass neutrale Dritte (z. B. Schlichter, Mediatoren, Schiedsrichter, Ombudsleute, Beschwerdestellen usw.) eine Lösung vorschlagen oder vorschreiben oder die Parteien zusammenbringen, um ihnen bei der Lösungsfindung behilflich zu sein.

Einige dieser Verfahren werden ausschließlich online durchgeführt; dies bezeichnet man dann als Online-Streitbeilegung (OS). So können Streitigkeiten beigelegt werden, die aus Online-Käufen entstehen, bei denen Verbraucher und Unternehmer weit voneinander entfernt leben.

Bei AS und OS handelt es sich in der Regel um **kostengünstige, einfache und schnelle Verfahren**; deshalb sind sie vorteilhaft für die Verbraucher und Unternehmer, die so Gerichtskosten und -verfahren vermeiden können.

Von Unternehmern eingerichtete Beschwerdestellen für Kunden sind keine AS- oder OS-Einrichtungen.

Warum unterstützt die EU AS und OS?

Gut funktionierende Streitbeilegungsverfahren in der EU werden die Verbraucher dazu ermutigen, nach Lösungen für die Probleme zu suchen, die sich beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen im Binnenmarkt ergeben. So sparen sie Geld, das sie anderswo besser investieren können.

Darüber hinaus werden Online-Käufe, insbesondere bei Unternehmen in anderen EU-Ländern, durch effiziente OS-Verfahren attraktiver. Durch den Online- und den grenzüberschreitenden Handel in der EU haben Verbraucher eine größere Auswahl, so dass sie das jeweils beste Angebot nutzen können. Für Unternehmen eröffnen sich neue Chancen; das Wirtschaftswachstum wird angekurbelt.

Alle Verbraucher in der EU haben Anspruch auf gleichberechtigten Zugang zum Rechtsschutz. Daher sollten in allen EU-Mitgliedstaaten AS-Einrichtungen für alle Arten von Verbraucherstreitigkeiten zur Verfügung stehen. Verbraucher und Unternehmer sollten wissen, dass es diese Möglichkeiten gibt.

II. DIE NEUEN RECHTSVORSCHRIFTEN

Was ändert sich mit den neuen Rechtsvorschriften?

Mit der AS-Richtlinie wird dafür gesorgt, dass auf EU-Ebene flächendeckend AS-Verfahren zur Verfügung stehen. Dies bedeutet, dass es für alle Vertragsstreitigkeiten in jedem Sektor (z.B. Tourismus, Bankwesen, chemische Reinigungen) und in jedem Mitgliedstaat ein alternatives Streitbeilegungsverfahren geben wird. Die Bereiche **Gesundheit und Bildung werden nicht von der AS-Richtlinie erfasst.** Darüber hinaus müssen alle AS-Einrichtungen bestimmte Qualitätskriterien erfüllen, die gewährleisten, dass sie effektiv, gerecht, unabhängig und transparent arbeiten. Unternehmer, die einer (Selbst-)Verpflichtung zur Verwendung von AS-Verfahren unterliegen, müssen die Verbraucher auf ihren Websites und in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen über die alternative Streitbeilegung unterrichten. Lässt sich eine Streitigkeit nicht direkt zwischen Unternehmer und Verbraucher regeln, ist jeder Unternehmer verpflichtet, den Verbraucher über die alternative Streitbeilegung zu informieren.

Die Verordnung über Online-Streitbeilegung wird es den Verbrauchern und Unternehmen ermöglichen, Streitigkeiten, die sich aus Online-Käufen ergeben, einem Online-Streitbeilegungssystem vorzulegen, und zwar über die **EU-weite Plattform für Online-Streitbeilegung** (die „OS-Plattform“). **Über diese OS-Plattform werden alle nationalen AS-Einrichtungen miteinander vernetzt sein.** Diese zentrale Anlaufstelle soll als benutzerfreundliche, interaktive Website konzipiert werden, die in allen Amtssprachen der EU kostenlos verfügbar ist. Online-Unternehmer werden zur Information der Verbraucher auf ihren Websites auch einen elektronischen Link zur Plattform für Online-Streitbeilegung einstellen.

Nach Inkrafttreten der Richtlinie haben die Mitgliedstaaten 24 Monate Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. Diese Frist läuft Mitte 2015 ab. Die Plattform für Online-Streitbeilegung wird sechs Monate nach Ablauf der Umsetzungsfrist einsatzfähig sein.

Wie wird die OS-Plattform in der Praxis funktionieren?

Verbraucher, die beim Online-Kauf auf ein Problem stoßen, können über die OS-Plattform online eine Beschwerde in der Sprache ihrer Wahl einreichen. Der Unternehmer wird über die Plattform für Online-Streitbeilegung darüber informiert, dass eine Beschwerde über ihn anhängig ist. Der Verbraucher und der Unternehmer vereinbaren dann, von welcher AS-Einrichtung ihre Streitigkeit bearbeitet werden soll. Haben sie sich geeinigt, werden der gewählten AS-Einrichtung über die OS-Plattform Einzelheiten zu der Streitigkeit übermittelt.

Die nationalen AS-Einrichtungen, die gemäß den neuen Bestimmungen der AS-Richtlinie eingerichtet und der Kommission gemeldet wurden, werden an die OS-Plattform angeschlossen. Dadurch, dass die AS-Einrichtungen ihre Verfahren online und auf elektronischem Wege durchführen können, **wird die Plattform zur Beschleunigung der Streitbeilegung beitragen**. Für die Funktionsweise der OS-Plattform wird **eine Reihe gemeinsamer Vorschriften** gelten. Darin wird u.a. die Rolle der nationalen Kontaktstellen als OS-Berater in ihren jeweiligen Ländern geregelt. Ihre Aufgabe wird es sein, allgemeine Informationen über Verbraucherrechte und Rechtsbehelfe im Zusammenhang mit Online-Käufen zur Verfügung zu stellen, Hilfestellung bei der Einreichung von Beschwerden zu leisten und die Kommunikation zwischen den Parteien und der zuständigen AS-Einrichtung über die OS-Plattform zu erleichtern. Zu diesem Zweck werden die OS-Berater ebenfalls elektronisch an die Plattform angeschlossen.

Außerdem werden die Vorschriften vorsehen, dass AS-Einrichtungen eine Streitigkeit innerhalb von 90 Tagen regeln müssen.

Welche Vorteile ergeben sich für Verbraucher und Unternehmer aus den neuen Rechtsvorschriften?

Im Jahr 2010 stieß jeder fünfte Verbraucher in der EU beim binnenmarktinternen Erwerb von Waren oder Dienstleistungen auf Probleme; der dadurch entstandene **finanzielle Schaden wird auf 0,4 % des gesamteuropäischen BIPs geschätzt**. Nur sehr wenige der betroffenen Verbraucher versuchten und schafften es, ihre Ansprüche durchzusetzen.

Schätzungen zufolge könnten Verbraucher in der EU mithilfe gut funktionierender und transparenter alternativer Streitbeilegungsverfahren 22,5 Mrd. EUR pro Jahr sparen; dies entspricht 0,19 % des BIP der EU.

Hierbei werden nur direkte finanzielle Einsparungen betrachtet und nicht die weniger spürbaren Faktoren, die jedoch ebenfalls wichtig für einen gut funktionierenden Markt sind, wie beispielsweise vertrauensvollere Geschäftsbeziehungen, zufriedenerere Kunden und ein besseres Image der Unternehmen.

Die Verbraucher und Unternehmer werden in der Lage sein, sich zur Lösung ihrer Vertragsstreitigkeiten online oder offline, im In- oder Ausland an außergerichtliche Streitbeilegungsstellen (die AS-Einrichtungen) zu wenden. So können sie ihre Streitigkeiten einfach, schnell und kostengünstig regeln, ohne vor Gericht ziehen zu müssen.

Außerdem können Verbraucher und Unternehmer die OS-Plattform nutzen, um Online-Streitigkeiten beizulegen, die in allen Amtssprachen der EU vorgelegt werden können. Dadurch werden sie Streitigkeiten mit grenzüberschreitendem Bezug leichter lösen können, insbesondere dann, wenn die Parteien in verschiedenen Mitgliedstaaten leben und unterschiedliche Sprachen sprechen.

Weitere Informationen unter:

Webseite der GD SANCO zur alternativen Streitbeilegung/Online-Streitbeilegung:

[Solving your consumer disputes out of court](#)

[MEMO/13/192](#)