

Modul 5

Alternative Streitbeilegung (AS) & Online-Streitbeilegung (OS)

SEPTEMBER 2022



Funded by
the European Union

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:



Die in dieser Veröffentlichung dargelegten Informationen und Ansichten entsprechen denen des/der Verfasser(s) und spiegeln nicht unbedingt die offizielle Stellungnahme der Kommission wider. Die Kommission übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Daten. Weder die Kommission noch Personen, die im Namen der Kommission handeln, können für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtsverbindlich und ist weder eine formale Auslegung des EU- oder nationalen Rechts noch eine umfassende oder vollständige Rechtsberatung. Sie beabsichtigt nicht, die professionelle Rechtsberatung zu bestimmten Fragen zu ersetzen.

Die Leser sollten auch daran denken, dass die Rechtsvorschriften der EU und der Mitgliedstaaten laufend aktualisiert werden: jede Papierversion der Module sollte anhand möglicher Aktualisierungen auf der Website www.consumerlawready.eu geprüft werden.

SEPTEMBER 2022

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
I. Was ist alternative Streitbeilegung (AS)?	11
II. Was ist eine AS-Einrichtung?	12
III. Welche Basisstandards müssen die benannten AS-Stellen einhalten?	13
IV. Welche Modelle von AS gibt es?	14
V. Gibt es länder- oder sektorspezifische Faktoren?	15
VI. Welche rechtlichen Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der alternativen Streitbeilegung? 	17
VII. Es entsteht ein Streit, den Sie nicht lösen können – Wie nutzt man AS 	17
VIII. Sie verkaufen online – Was ist Online-Streitbeilegung (OS)?	20
IX. Sie handeln online – was sind Ihre Verpflichtungen in Bezug auf die OS-Plattform der EU?	21
X. Es entsteht ein Streit, den Sie nicht lösen können – So funktioniert die OS-Plattform der EU	22

„Alternative Streitbeilegung ermöglicht es mir, Streitigkeiten mit einem Verbraucher schnell und einfach zu lösen“

Gewerbetreibende

„In der Lage zu sein, sich auf eine unparteiische Stelle zu verlassen, ist eine Erleichterung, wenn ein Streit mit einem Händler passiert“

Verbraucher

"Die OS-Plattform ermöglicht es mir, Kundenbeschwerden in anderen EU-Ländern zu verwalten, was für mein Unternehmen ein echter Fortschritt ist."

Gewerbetreibende

Einleitung

Sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des Projekts Consumer Law Ready, das sich speziell an Kleinunternehmen, kleine und mittlere Unternehmen richtet, die mit Verbrauchern interagieren.

Das Projekt Consumer Law Ready ist ein europaweites Projekt, das von EUROCHAMBRES (dem Verband der Europäischen Industrie- und Handelskammern) in einem Konsortium mit BEUC (Europäische Verbraucherorganisation) und KMU (die Stimme der KMU in Europa) verwaltet wird. Es wird von der Europäischen Union mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Ziel des Projekts ist es, Sie bei der Einhaltung der Anforderungen des EU-Verbraucherrechts zu unterstützen.

Das europäische Verbraucherrecht setzt sich aus verschiedenen Rechtsvorschriften zusammen, die in den letzten 25 Jahren von der EU verabschiedet und von den einzelnen EU-Mitgliedstaaten in nationales Recht umgesetzt wurden. Im Jahr 2017 hat die Europäische Kommission überprüft, ob die Vorschriften zweckmäßig sind. Die wichtigsten Ergebnisse waren, dass die Behörden die bestehenden Vorschriften besser durchsetzen müssen und dass Unternehmen und Verbraucher sie besser kennen müssen. Das Projekt "Consumer Law Ready" zielt darauf ab, das Wissen von Gewerbetreibenden, insbesondere von KMU, über Verbraucherrechte und ihre rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jeder behandelt ein bestimmtes Thema des EU-Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Vorschriften über vorvertragliche Informationspflichten,
- Modul 2 enthält die Vorschriften über das Recht des Verbrauchers auf Rücktritt von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
- Modul 3 konzentriert sich auf die Abhilfen, die Händler bei Mangelhaftigkeit des Vertrags leisten müssen
- Modul 4 konzentriert sich auf unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Vertragsklauseln
- Modul 5 behandelt die Plattform für alternative Streitbeilegung und die Online-Streitbeilegungsplattform der EU, eine offizielle Website, die von der Europäischen Kommission verwaltet wird, um Verbrauchern und Händlern dabei zu helfen, ihre Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der Lernmaterialien, die im Rahmen des Consumer Law Ready-Projekts erstellt wurden. Die Website consumerlawready.eu enthält weitere Lernwerkzeuge wie Videos, Quiz und einen E-Test, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Sie können sich auch über ein Forum mit Experten und anderen KMU verbinden.

Das Modul 5 des Handbuchs zielt darauf ab, Sie mit AS (Außergerichtliche Streitbeilegung) und OS (Online-Streitbeilegung) vertraut zu machen. Es zeigt, was AS ist, was eine AS-Stelle ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS sind und wie AS verwendet werden soll. Darüber hinaus wird erläutert, was OS (Online

Streitbeilegung) ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der EU-OS-Plattform sind und wie diese Plattform zu nutzen ist. Hier erhalten Sie Tipps, um Ihnen die Einhaltung des Gesetzes einfacher zu machen.

Das Modul stellt die AS/OS vor, die in der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates von 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie der Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates von 2013 über die Online-Streitbeilegung bei verbraucherrechtlichen Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG festgelegt ist.

Wir hoffen, dass Sie die im Handbuch enthaltenen Informationen nützlich finden.

MODUL 5

Beispiele

Beispiel 1, national

Ein Kunde, der einen Laptop in Ihrem Geschäft gekauft hat, gibt diesen nach ein paar Tagen zurück und behauptet, dass er nicht funktioniert und fordert die Rückerstattung der Kosten. Obwohl der Laptop nicht richtig funktioniert, glauben Sie nicht, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs defekt war.

Beispiel 1, online

Ein Kunde aus einem Nachbarland kauft einen Laptop über Ihren Online-Shop. Einige Tage nach der Lieferung schreibt er Ihnen eine E-Mail und behauptet, dass der Laptop nicht funktioniert und verlangt eine vollständige Rückerstattung. Sie glauben nicht, dass das Produkt zum Zeitpunkt der Lieferung defekt war.

Beispiel 2

Sie verkaufen Möbel, Kunststücke und andere hochwertige Innendekorationen. Ein Kunde ist mit der Qualität eines Produkts nicht zufrieden und fragt nach einem Rabatt. Sie sind nicht einverstanden.

Beispiel 3

Ihr neu eröffnetes Restaurant wirbt in den Medien mit einer kostenlosen Flasche Champagner zum Abendessen während der Eröffnungswoche. Bevor die Woche endet, ist der Champagner ausgegangen und die neue Bestellung wurde noch nicht geliefert. Einer Ihrer Kunden hat keine kostenlose Flasche nicht erhalten und beschwert sich, weil er sich hintergangen fühlt.

In jedem der oben genannten Szenarien haben Sie einen Streit mit einem Kunden, der möglicherweise nicht direkt mit Ihrem Kunden beglichen werden kann. Möglicherweise fühlt sich der Kunde unfair behandelt und wird nicht erneut bei Ihnen einkaufen. Möglicherweise wird Ihr Kunde eine negative Bewertung online veröffentlichen, die sich negativ auf Ihr Geschäft auswirkt. Möglicherweise klagt der Kunde Sie vor Gericht, was zeitaufwendig, teuer und rufschädigend sein kann.

Also, was kann getan werden?

Natürlich ist es das Beste, Streitigkeiten in erster Linie zu vermeiden.

Am besten ist es Streitigkeiten direkt mit dem Kunden zu lösen.

Wenn keine direkte Lösung gefunden werden kann, können Gerichtsverfahren eine Option sein, aber diese, wie oben erwähnt, könnten kostspielig und zeitaufwändig sein. Wenn Ihr Kunde in einem anderen EU-Land ansässig ist kann

dieser nach europäische Recht Sie in seinem eigenen Land klagen, was die Unannehmlichkeiten und Kosten für Sie als Unternehmer erhöhen kann.¹

Zum Glück gibt es eine bessere Lösung: Alternative Streitbeilegung.

In diesem Modul diskutieren wir:

Alternative Streitbeilegung (AS) & Online-Streitbeilegung (OS)

- **Alternative Streitbeilegung (AS)** ist ein außergerichtliches Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Ihnen und Ihren Kunden mit Unterstützung einer AS-Stelle².
- **Online Streitbeilegung (OS)** ist, wenn AS online passiert. Das EU-Webportal der Europäischen Kommission stellt zur Erleichterung eine Online-Streitbeilegung für Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Ihren Online-Kunden zur Verfügung.

Dieses Modul beantwortet diese 10 Fragen:

1. Was ist alternative Streitbeilegung (AS)? (I)
2. Was sind die Vorteile von AS? (I)
3. Was ist eine AS-Einrichtung? (II)
4. Welche Basisstandards müssen alle AS-Stellen einhalten? (III)
5. Welche unterschiedlichen Verfahren verwenden AS-Stellen, um Streitigkeiten beizulegen? (IV)
6. Wie funktioniert AS in Ihrem Land und in Ihrem Sektor? (V)
7. Wie finden Sie eine AS-Stelle für Ihre Branche? (V)
8. Welche rechtlichen Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der alternativen Streitbeilegung? (VI)
9. Es entsteht ein Streit, den Sie nicht lösen können – wie nutzt man AS? (VII)
10. Wenn Sie online handeln – wie verwendet man OS? (VIII-X)

¹ Siehe Modul 1 über vorvertragliche Informationsanforderungen (Kapitel über grenzüberschreitende Verkäufe: was passiert, wenn ich meine Produkte oder Dienstleistungen an Verbraucher außerhalb meines Landes biete)

² Während des gesamten Moduls, wenn die AS-Stelle erwähnt wird, meinen wir die AS-Stelle, die den Anforderungen der EU-Richtlinie entspricht und bei der Europäischen Kommission gemeldet ist.

Abschnitt I – Alternative Streitbeilegung (AS)

I. Was ist alternative Streitbeilegung (AS)?

Alternative Streitbeilegung (AS) steht für „außergerichtliche Streitbeilegung“ und ist ein Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Händlern ohne vor Gericht zu gehen. Bei einer AS-Stelle handelt es sich um eine unparteiische Stelle, die Streitbeilegungsmethoden wie Mediation, Schiedsverfahren oder gemischte Methoden einsetzt.

Nach europäischem Recht kann AS für alle Streitigkeiten verwendet werden, die sich aus einem Vertrag zwischen einem Gewerbetreibenden und Verbrauchern ergeben, ob das Produkt online oder offline gekauft wurde oder ob Sie und Ihr Kunde in demselben oder in verschiedenen EU-Ländern leben.



Was sind die Vorteile von AS?

AS ist einfach zu bedienen

Es ist einfach eine Beschwerde einzubringen und in der Regel weniger formal als Gerichtsverfahren.

AS ist unparteiisch

Bestimmte Grundstandards der Unparteilichkeit werden beachtet, so dass Sie und Ihre Kunden wissen, dass die Prozesse fair sind.

AS ist weniger teuer als vor Gericht zu gehen

AS ist effizient

Eine an AS gerichtete Streitigkeit wird – außer in Ausnahmefällen – innerhalb von 90 Tagen beigelegt.

AS fördert Goodwill

Die Nutzung von AS wird von Ihren Kunden als Zeichen des guten Willens und des Engagements für Fairness und gute Kundenbetreuung gesehen.

AS ist privat

Im Gegensatz zu Gerichten wird AS im Allgemeinen nicht in der Öffentlichkeit durchgeführt, so dass die Gefahr eines Rufschadens, der sich aus einem Rechtsstreit ergeben könnte, minimiert wird.

AS ist flexibel

Die Verwendung von AS kann zu pragmatischen Lösungen führen, die Sie und Ihr Kunde für bequemer halten können als das, was gesetzlich vorgeschrieben oder von einem Gericht auferlegt werden könnte.

Erinnerst du dich an dieses Beispiel aus der Einleitung?

Ein Kunde aus einem Nachbarland kauft einen Laptop über Ihre Website. Ein paar Tage nach der Lieferung schreibt er Ihnen eine E-Mail, in dem er behauptet der Laptop funktioniert nicht und verlangt vollständige Rückerstattung der Kosten. Sie glauben nicht, dass das Produkt bei Lieferung defekt war.

Einfache Lösung – Unsere Beratung

Diese Streitigkeit kann an AS verwiesen werden. Die gewählte AS-Stelle hört beiden Seiten an und schlägt eine Lösung vor. Sie müssen keinen Anwalt hinzuziehen. Die AS-Stelle kann zugunsten des Unternehmers oder des Verbrauchers entscheiden oder eine Kompromisslösung vorschlagen, die von beiden Seiten als fair erachtet wird: Sie können z. B. mit der Rückgabe des Laptops oder der Reparatur von Mängeln einverstanden sein.

II. Was ist eine AS-Einrichtung?

Eine AS-Stelle ist eine unparteiische Organisation oder Einzelperson, die Verbraucher und Händler dabei unterstützt, Streitigkeiten ohne Gerichtsverfahren beizulegen. In vielen europäischen Ländern gibt es seit geraumer Zeit AS-Stellen. Disput Boards, Schiedsdienste, Schlichter, Mediatoren und sogar Ombudsleute: all dies kann als AS-Stellen betrachtet werden.

Ein Problem mit AS in der Vergangenheit war jedoch, dass AS je nach Land nur in bestimmten Sektoren, wie z. B. Reisen oder Strom, für Streitigkeiten zur Verfügung stand. Darüber hinaus waren die AS-Stellen in der Vergangenheit nicht alle gleichermaßen unabhängig und hatten nicht alle ähnlich benutzerfreundliche Verfahren.

Die Europäische Union war sich der Vorteile der alternativen Streitbeilegung für Verbraucher und Händler bewusst. Sie wusste, dass AS dazu beitragen könnte, das Vertrauen in den Binnenmarkt zu stärken und Wachstum zu fördern. Das Netz der Europäischen Verbraucherzentren ³ fördert die Nutzung der alternativen Streitbeilegung für Verbraucher in grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Um die mit der


³ Weitere Informationen zum ECC-Net finden Sie [hier](#).

alternativen Streitbeilegung verbundenen Probleme anzugehen, hat die EU daher Rechtsvorschriften in diesem Bereich erlassen.

Die AS-Richtlinie⁴ trat am 9. Juli 2015 in Kraft und gilt für:

1. Alle Verbrauchersektoren (mit Ausnahme des Gesundheitswesens und der öffentlichen Hochschulbildung)
2. Alle EU-Länder
3. Online- und Offline-Einkäufe

Nach den Rechtsvorschriften kann eine AS-Stelle bei der zuständigen Behörde des Mitgliedstaats, in dem sie ansässig ist, eine notifizierte AS-Stelle werden. Wird eine AS-Stelle nach den Rechtsvorschriften notifiziert, so stellt sie sicher, dass sie alle Qualitätsstandards in Bezug auf Fairness, Effizienz und Zugänglichkeit gemäß Kapitel II der AS-Richtlinie erfüllt. Während des gesamten Moduls, wenn von AS-Stelle gesprochen wird, meinen wir AS-Stelle, die den Anforderungen der EU-Richtlinie entsprechen und bei der Europäischen Kommission notifiziert sind.

 **Hier finden Sie eine Auflistung der in Österreich staatlich anerkannten Schlichtungsstellen für Verbraucher wie z.B.**

- [Verbraucherschlichtung](#)
- [Internet Ombudsmann](#)
- [Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte](#)
- etc.

⁴ Richtlinie 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

III. Welche Basisstandards müssen die benannten AS-Stellen einhalten?

AS-Stellen, die gemäß der AS-Richtlinie notifiziert werden, müssen folgende Normen erfüllen:

Sie sind unparteiisch

Die notifizierten AS-Stellen sind völlig unabhängig von dem Verbraucher und dem Unternehmer in einer Streitigkeit. In einigen Fällen können Händlergruppen zugelassene AS-Stellen finanzieren, jedoch nur unter strengen Bedingungen, die die Unparteilichkeit des Streitbelegungsverfahrens gewährleisten. Die für AS zuständigen Personen werden für eine Amtszeit von ausreichender Dauer ernannt, unterliegen keinerlei Weisungen beider Parteien, und ihre Vergütung hängt nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens zusammen.

Sie sind kompetent

Die notifizierten Stellen sind ausgebildet und spezialisiert auf AS-Verfahren, damit die von ihnen erbrachten Dienstleistungen fair und wirksam sein können. Sie sind auch auf das materielle Recht, in dem oder den Bereichen, in denen sie arbeiten spezialisiert (z. B.: eine AS-Stelle, die sich mit Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit Fluggastrechten befasst, wird das Recht in diesem Bereich kennen).

Sie sind erschwinglich

Je nachdem wie die alternative Streitbeilegung in Ihrem Land organisiert ist, müssen Sie möglicherweise entweder für die Registrierung bei der AS-Stelle oder eine Gebühr pro Fall bezahlen. In den meisten Fällen sind diese Ausgaben niedriger als wenn Sie vor Gericht gehen und einen Anwalt beauftragen müssen.

Sie sind effizient

Die notifizierten AS-Stellen sollten innerhalb von 90 Tagen einen Fall abschließen (mit Ausnahme von

Streitigkeiten mit außergewöhnlicher Komplexität, die länger dauern können). Es ist nicht erforderlich, dass Sie oder der Verbraucher an dem Prozess teilnehmen. Weder Sie noch Verbraucher müssen einen Anwalt in Anspruch nehmen.

Sie sind transparent

Notifizierte AS-Stellen müssen Einzelheiten zu den Geschäftsbereichen veröffentlichen, mit denen sie befasst sind; die von ihnen angewandten Verfahren; gegebenenfalls anfallende Kosten; und die rechtlichen Folgen ihrer Entscheidungen. Ferner sind sie verpflichtet, Jahresberichte zu veröffentlichen, in denen Informationen über die Zahl der bearbeiteten Streitigkeiten enthalten sind; Zahl und Art der Streitigkeiten, die sie nicht behandelten; und die durchschnittliche Zeit, um einen Streit zu lösen.

Einige der AS-Stellen veröffentlichen nicht nur die Statistiken und andere Informationen, sondern auch verschiedene Leitfäden sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen.

Dabei handelt es sich um Basisstandards, die alle benannten AS-Stellen erfüllen müssen. Allerdings arbeiten nicht alle AS-Stellen in der gleichen Weise. Zusätzlich zu den oben genannten Standards müssen einige AS-Stellen möglicherweise zusätzliche Standards einhalten, da sie sich mit dem Unternehmen oder dem Mitgliedstaat, in dem sie ansässig sind, befassen. Auch verschiedene AS-Stellen werden unterschiedliche Verfahren anwenden, um Streitigkeiten beizulegen.

Bevor Sie eine bestimmte AS-Stelle verwenden, möchten Sie daher möglicherweise mehr darüber erfahren, wie sie ihre Arbeit durchführt.

IV. Welche Modelle von AS gibt es?

AS-Stellen können unterschiedliche Streitbeilegungsverfahren anwenden, einschließlich der folgenden:

Mediation

In der Mediation wird die AS-Stelle den Sachverhalt einer Streitigkeit klären; stellen Sie die Ansichten von Ihnen und Ihrem Verbraucher fest; und helfen Sie, einer Entschließung zuzustimmen, die für Sie beide akzeptabel ist.

Fallstudie: Der belgische Verbrauchervermittlungsdienst gibt mehrere Beispiele für Fälle an, in denen es möglich war, einen Kompromiss zu finden, wie z. B. einen Rabatt für die nächste Rechnung im Restaurant oder, im Falle eines Fitnessclub-Abonnements, eine vorübergehende Unterbrechung des Abonnements während der Renovierungsarbeiten.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Schiedsverfahren

Ein Schiedsrichter wird auf beide Seiten des Streits hören, bewerten, wie das Ergebnis des Streits sein sollte, und erlegt eine Lösung auf, die auf der Bewertung basiert.



Gemischte Methoden

Einige AS-Stellen werden im Rahmen ihres Verfahrens unterschiedliche Techniken kombinieren. Zum Beispiel könnten sie mit der Mediation beginnen, und wenn eine Einigung unmöglich ist, dann schlagen sie eine Lösung vor, die auf ihrer eigenen Einschätzung der Situation beruht.


Die Entschließungen der AS können verbindlich oder unverbindlich sein:

- Einige AS-Stellen geben Entscheidungen oder Empfehlungen ab, die Sie und Ihr Kunde annehmen können oder nicht (nicht bindend).
- Einige AS-Stellen geben Empfehlungen oder Entscheidungen ab, denen Sie folgen müssen (verbindlich). Je nach AS-Stelle können diese Entscheidungen nur für Sie verbindlich sein oder für Sie und Ihren Kunden verbindlich sein.

Zu verbindlichen und unverbindlichen alternativen Streitbeilegungsverfahren sind folgende Punkte zu beachten:

- Wenn die Entscheidung einer AS-Stelle verbindlich sein soll, werden Sie und der Verbraucher zu Beginn des Verfahrens darüber unterrichtet und Sie müssen ausdrücklich akzeptieren.
- Wenn eine verbindliche Entscheidung getroffen wird, aber Sie nicht mit ihr einverstanden sind und deren Fairness in Frage stellen, kann die Entscheidung in der Regel noch vor Gericht angefochten werden.
- Auch wenn Unternehmer und Verbraucher, sobald eine Streitigkeit zwischen ihnen auftritt, vereinbaren können, sich einem AS-Verfahren zu unterwerfen, ist es Unternehmern nicht gestattet, in Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu vereinbaren, dass Verbraucher zur Nutzung von alternativen Streitbeilegungen verpflichtet sind

und keine zivilgerichtliche Klage einbringen können.

Fallstudie: die Entscheidungen der Beschwerdekammer für den Reisesektor in den Niederlanden sind für den Unternehmer verbindlich und müssen innerhalb von zwei Monaten eingehalten werden. 

Wie bereits erwähnt, müssen alle benannten AS-Stellen Informationen über ihr Verfahren und über ihre Arbeit veröffentlichen. Diese Informationen sind auf der Website des AS verfügbar oder werden Ihnen auf Anfrage in einer dauerhaften Form zur Verfügung gestellt.

V. Gibt es länder- oder sektorspezifische Faktoren?

Wir haben die grundlegenden Standards geprüft, die alle notifizierten AS-Stellen erfüllen müssen und die unterschiedlichen Techniken untersucht, die AS-Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten verwenden. Für viele Unternehmer ist die Verwendung von AS nicht obligatorisch, dennoch können sie für die Vorteile genutzt werden, die sie bieten. Basierend auf den vorliegenden Tatsachen, können Unternehmer eine fundierte Entscheidung über die Verwendung von alternativen Streitbelegungsverfahren treffen und eine konkreten AS-Stelle auswählen.

Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass es möglicherweise **zusätzliche** Anforderungen und Regeln für Ihr Unternehmen in Bezug auf alternative Streitbeilegung geben kann, abhängig von Ihrem Land oder Ihrem Unternehmensbereich.

In diesem Abschnitt werden wir herausfinden, ob eine davon für Sie gilt.

Streitbeilegungsstellen in Österreich⁵

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Die "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte" ist **zuständig** für Verbraucherstreitigkeiten, für die keine der anderen auf dieser Seite genannten Schlichtungseinrichtungen zuständig ist. Zu ihrem Aufgabenbereich zählen insbesondere Streitigkeiten rund um Garantie und Gewährleistung, aber auch Probleme mit Fremdwährungskrediten. Zusätzlich kann man sich bei Problemen mit Internetgeschäften (neben dem Verein Internet Ombudsstelle) auch an die "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte" wenden.

Internet Ombudsstelle

Der Verein Internet Ombudsstelle (vormals Internet Ombudsmann) ist **zuständig** bei sämtlichen Vertragsstreitigkeiten aus über das Internet geschlossenen Verträgen zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einer/einem in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften Verbraucherin/Verbraucher (z.B. Gewährleistung, Verzug, ungerechtfertigte Kreditkartenabbuchungen etc.). **Anmerkung:** Zusätzlich kann man sich in diesen Fällen an die "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte" wenden.

Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Die Telekom-Schlichtungsstelle ist **zuständig** bei Problemen mit einem Telefon-, Internet- oder Rundfunkbetreiber (z.B. Kabelnetzbetreiber und Anbieter von Pay-TV-Abos). Beispiele sind Unklarheiten mit einer Telefonrechnung oder wenn ein Telefon- bzw. Internetanschluss nicht ordnungsgemäß funktioniert. Sie ist **nicht zuständig** bei Streitigkeiten

⁵ Außergerichtliche Streitschlichtung für Verbraucher, https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente_und_recht/zivilrech/t/1/1/Seite.1010144.html (26. September 2022)

über ein Endgerät (z.B. Smartphone, Receiver), es sei denn, es besteht ein vertraglicher Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst.

Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Die Post-Schlichtungsstelle ist **zuständig** für Streitigkeiten mit einem Postdiensteanbieter, z.B. bei Problemen in den Bereichen Brief, Paket, Einschreiben, Zustellung, Wertsendung, Verlust oder Beschädigung. Sie ist **nicht zuständig** bei Problemen, die sich aus Zusendungen ergeben, die nicht Postsendungen im Sinne des Postmarktgesetzes sind (z.B. unadressierte Werbesendungen).

Schlichtungsstelle der Energie-Control-Austria (E-Control)

Die E-Control ist **zuständig** für Streitigkeiten zwischen Strom- bzw. Gaskundinnen/Gaskunden und Strom- und Gasunternehmen, z.B. bei Problemen mit Rechnungen oder beim Lieferantenwechsel, Qualität der Dienstleistung etc. Sie ist **nicht zuständig** für Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (Bankenschlichtungsstelle)

Die Bankenschlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut und einer/einem in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften Verbraucherin/Verbraucher. Die Stelle ist nicht zuständig für Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit.

Ombudsstelle Fertighaus

Die Ombudsstelle Fertighaus ist zuständig für alle Fragen und Anliegen rund um das Fertighaus.

Einige Sektoren in einigen Ländern können verpflichtet sein bestimmte AS-Stellen einzusetzen. Diese AS-Stellen können jedoch in bestimmten Fällen nicht notifizierte Stellen nach den AS-Rechtsvorschriften sein.

Einige Unternehmen könnten vertraglich an die Durchführung einer AS „gebunden“ sein, ohne Rücksicht darauf, in welchem europäischen Mitgliedstaat die eingesetzte AS-Stelle notifiziert ist.

Einige Händler können Mitglieder eines Berufsverbandes sein, bei dem Verbraucherbeschwerden an eine bestimmte AS-Stelle weitergeleitet werden.

Allgemeine Informationen zur Streitbeilegung in Österreich

Die alternative Streitbeilegung erfolgt in Österreich nach dem Alternativen-Streitbeilegung-Gesetz. Damit ist eine hohe Qualität der Verfahren gewährleistet.

Insbesondere ist garantiert:

- ein unparteiisches und unabhängiges Verfahren
- in der Regel ein kostenfreies Verfahren
- eine Entscheidung innerhalb von 90 Tagen
- eine vertrauliche Abwicklung

Für Verbraucher ist die Teilnahme am Verfahren **immer** und für Unternehmer in der Regel **freiwillig**.

speichern kann (z. B. eine E-Mail, ein USB-Stick usw.).

VI. Welche rechtlichen Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der alternativen Streitbeilegung? 🇪🇺

Wenn Sie aufgrund Ihres Unternehmenssektors und/oder des Landes in dem Sie ansässig sind, zur Nutzung von alternativen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sind oder wenn Sie sich zur Nutzung von alternativen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben, sind Sie möglicherweise gesetzlich verpflichtet Ihre Kunden über diese alternative Streitbeilegung zu informieren. Bitte beachten Sie die detaillierten Verpflichtungen unten und in der Checkliste.

1. Bevor ein Streit entsteht

Wenn Sie zur Nutzung von alternativen Streitbeilegungsverfahren verpflichtet sind oder sich zur Nutzung von AS verpflichtet haben, müssen Sie Ihre Kunden über die AS-Stelle auf Ihrer Website informieren (sofern Sie eine haben) und gegebenenfalls in Ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei der Bereitstellung dieser Informationen müssen Sie die Website der AS-Stelle angeben.

2. Wenn Sie einen Streit mit einem Kunden haben:

Wenn Sie gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind AS zu nutzen und es entsteht eine Streitigkeit, die nicht gütlich beigelegt werden konnte, müssen Sie den Kunden über Ihre diesbezüglichen gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen für alternative Streitbeilegung und die diesbezüglich relevante AS-Stelle informieren und angeben, ob Sie für die betreffende Streitigkeit von der zuständigen AS-Stelle Gebrauch machen werden. Diese Informationen müssen dem Kunden auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format übermittelt werden, das der Kunde elektronisch

VII. Es entsteht ein Streit, den Sie nicht lösen können – Wie nutzt man AS 🇪🇺

Sobald der Verbraucher eine Beschwerde über Ihr Unternehmen einreicht, erhalten Sie von der AS-Stelle eine entsprechende Mitteilung.

Nach Eingang dieser Mitteilung werden Ihnen bestimmte Informationen über das Verfahren zur Verfügung gestellt, und es wird möglich sein, weitere Informationen über die AS-Stelle auf der Website der AS-Stelle oder auf Anfrage zu erfahren.

Je nach Ihren Verpflichtungen als Händler können Sie an dieser Stelle entscheiden, sich nicht dem AS-Verfahren zu unterwerfen, um zu vermeiden, dass der Kunde dann weitere Schritte unternehmen kann, um das Problem anderswo weiter zu verfolgen.

Es kann auch in diesem Stadium möglich sein, die Streitigkeit unverzüglich beizulegen (und damit das Verfahren zu beenden); zum Beispiel durch die Bereitstellung von Rechtsbehelfen für den Verbraucher oder durch die Suche nach einer Kompromisslösung.

Sie können sich entscheiden mit dem AS-Prozess fortzufahren und Ihre Seite der Geschichte vorzubringen. Im Rahmen eines AS-Prozesses kann es eine Reihe von Erklärungen geben, sowohl von Ihnen als auch von Ihrem Kunden.

Im Laufe des Prozesses wird die AS-Stelle alle erforderlichen oder möglichen Schritte und die Folgen dieser Schritte erläutern.

Sobald ein Ergebnis erzielt wurde, ist es je nach beteiligter AS-Stelle verbindlich oder unverbindlich.

Im Zuge des Verfahrens erläutert die AS-Stelle auch die praktischen Aspekte der vorgeschlagenen Lösung. (Wenn Sie beispielsweise vorschlägt dem Verbraucher eine finanzielle Entschädigung für einen fehlerhaften Laptop zu gewähren, sollte die AS-Stelle Ihnen auch mitteilen, wann Sie zahlen müssen, ob Sie oder der Verbraucher eine solche vorgeschlagene Lösung vor Gericht anfechten könnte usw.).



Abschnitt II – Online- Streitbeilegung (OS)

VIII. Sie verkaufen online – Was ist Online-Streitbeilegung (OS)?

Gemeinsam mit dem Anstieg des E-Commerce ist auch die Zahl der Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Einkäufen gestiegen. In solchen Streitigkeiten werden Sie, der Unternehmer, den Kunden in der Regel nie persönlich kennengelernt haben und darüber hinaus keine gemeinsame Sprache miteinander teilen. Dies macht die Beilegung solcher Streitigkeiten möglicherweise komplizierter.

Beispiele

Beispiel 1

Sie verkaufen Messgeräte online in viele EU-Länder. Eines Tages erhalten Sie eine E-Mail in einer Sprache, die Sie nicht sprechen. Die E-Mail scheint von einem Verbraucher zu sein, der mit einem Ihrer Produkte unzufrieden ist und sein Geld zurück will. Die Rücktrittsfrist für die Rücksendung des Artikels ist bereits abgelaufen, und Sie sind überzeugt, dass es kein Problem mit dem von Ihnen bereitgestellten Produkt gab.

Beispiel 2

Sie haben ein Online-Geschäft, das handgemachten Schmuck verkauft. Ein Kunde bestellt eine Halskette aus Halbedelstein und Glasperlen. Die Kette ist jedoch zerbrochen, als sie geliefert wird. Sie denken nicht, dass es Ihre Schuld ist, da Ihre Verpackung in der Regel Schäden verhindert.

Beispiel 3

Sie schicken dem Kunden die bestellte Halskette erhalten jedoch kein Entgelt. 🚩

Die EU-Plattform für Online-Streitbeilegung (OS) wird von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt, um Ihnen bei der Beilegung von Streitigkeiten mit Ihren Online-Kunden zu helfen. Sie wurde im Rahmen der Verordnung über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten festgelegt.⁶

Die OS-Plattform der EU ist seit Februar 2016 in Kraft und kann von Verbrauchern gegen Unternehmer genutzt werden, mit denen sie im Zusammenhang mit Online-Einkäufen von Waren oder Dienstleistungen über vertragliche Aspekte streiten und bei denen sowohl der Unternehmer als auch der Verbraucher in der EU oder im EWR ansässig sind. Manchmal kann die EU-OS-Plattform auch von den Unternehmern genutzt werden, um Verfahren gegen Verbraucher einzuleiten.



Die OS-Plattform der EU soll die Kommunikation zwischen Ihnen, Ihrem Kunden und einer AS-Stelle erleichtern. Da die OS-Plattform der EU nur notifizierte AS-Stellen verwendet, sind die bereits im ersten Abschnitt enthaltenen Informationen über die Qualitätsgarantien für benannte AS-Stellen (Abschnitt I. Alternative Streitbeilegung) hier ebenfalls relevant

⁶ Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG

Die OS-Plattform der EU erleichtert die alternative Streitbeilegung durch automatisierten elektronischen Austausch und Übersetzungen in alle EU-Sprachen sowie durch Informationen und Unterstützung während des gesamten Prozesses.

Beispiele

Beispiel 1

Ihr Kunde wollte sein Geld nach Ablauf der Rücktrittsfrist zurück.

Anschließend erhalten Sie eine Benachrichtigung der EU-OS-Plattform, in der Sie darüber informiert werden, dass dieser Kunde eine Beschwerde eingereicht hat. Sie registrieren sich auf der Plattform und finden heraus, dass es mehrere AS-Stellen gibt, die Ihnen helfen können eine Lösung zu finden. Über die Plattform schlagen Sie eine bestimmte AS-Stelle vor und Ihr Kunde stimmt zu. Die Streitigkeit wird dann automatisch an die AS-Stelle übertragen. Nachdem Sie und Ihr Kunde weitere Informationen angefordert haben, schlägt die AS-Stelle vor, dass Sie Ihrem Kunden 25 % des Preises erstatten, da die Informationen auf Ihrer Website nicht klar genug waren. Sie stimmen beide zu, und der Fall ist abgeschlossen. Während des gesamten Prozesses kommunizieren Sie und Ihr Kunde in Ihren Muttersprachen und die Plattform sorgt für die Übersetzung.

Beispiel 2

Ihr Kunde beschwert sich über die zerbrochene Halskette über die EU-OS-Plattform. Sie stimmen der vorgeschlagenen Zuständigkeit einer AS-Stelle zu. Nach Prüfung der Verpackung und aller sonstigen relevanten Fakten entscheidet die AS-Stelle zu Gunsten Ihres Kunden und schlägt vor, dass Sie eine Erstattung leisten. Obwohl Sie über das Ergebnis überrascht sind, sind Sie zufrieden, dass die AS-Stelle eine faire Entscheidung getroffen hat.

Beispiel 3⁷

Wenn Sie Online-Händler sind und Ihr Engagement für hohe Standards der Kundenbetreuung unter Beweis stellen möchten, können Sie sich als Händler auf der EU-OS-Plattform registrieren, auch wenn gegen Sie keine Beschwerde erhoben wurde.

Wenn Sie sich auf der Plattform registrieren, erleichtern Sie Ihren Kunden die Kontaktaufnahme mit Ihnen und stellen sicher, dass Beschwerden über Sie über die Plattform bei Ihnen an Ihrer gewählten E-Mail-Adresse eingegangen werden.

IX. Sie handeln online – was sind Ihre Verpflichtungen in Bezug auf die OS-Plattform der EU?

Wenn Sie online handeln, haben Sie die folgenden Verpflichtungen in Bezug auf die OS-Plattform der EU. Diese Verpflichtungen richten sich an ALLE ONLINE HÄNDLER, unabhängig davon, ob sie beabsichtigen, die EU-OS-Plattform zu nutzen oder nicht:

1. Sie müssen Ihre E-Mail-Adresse eindeutig auf Ihrer Website angeben. Die Bereitstellung nur eines interaktiven Kontaktformulars reicht nicht aus.
2. Sie müssen einen Link von Ihrer Website zur EU-Plattform für Online-Streitbeilegung ec.europa.eu/consumers/odr bereitstellen. Dieser Link muss auf der Website sichtbar und leicht zugänglich sein.⁸ Darüber hinaus müssen Sie

⁷ Dieses Beispiel sollte nur dann berücksichtigt werden, wenn es im jeweiligen Land möglich ist, im Rahmen des AS-Verfahrens gegen den Verbraucher vorzugehen. Falls nicht, löschen Sie bitte: Sie schicken die bestellte Halskette an Ihren Kunden, wurden aber nicht bezahlt. In diesem Fall können Sie auch auf die OS-Plattform gehen und Ihre Beschwerde gegen diesen Kunden einreichen.

⁸ Um Ihnen bei der Erfüllung dieser gesetzlichen Verpflichtung zu helfen, können Sie ein fertiges Banner verwenden (Banner sind in allen Sprachen verfügbar). Banner finden Sie unter http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

diese Informationen auf leicht zugängliche Weise bereitstellen, unabhängig davon ob Sie auf Ihrer eigenen Website, auf der Website Dritter, wie z. B. einem Online-Marktplatz oder über eine mobile App verkaufen.

Wenn Sie online handeln **und** gesetzlich verpflichtet sind AS zu nutzen müssen Sie auch Folgendes tun:

1. Informieren Sie Ihre Kunden über die Existenz der OS-Plattform der EU und die Möglichkeit, die EU-OS-Plattform zur Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Sie müssen einen Link von Ihrer Website zur EU-Plattform für Online-Streitbeilegung bereitstellen und auch Informationen über die OS-Plattform in Ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitstellen.
2. Wenn Sie Ihrem Kunden eine E-Mail senden in der Sie vorschlagen eine AS-Stelle beizuziehen, müssen Sie auch den Link zur OS-Plattform der EU angeben.

X. Es entsteht ein Streit, den Sie nicht lösen können – So funktioniert die OS-Plattform der EU

- Der Kunde erhebt eine Beschwerde auf der Plattform.⁹
- Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass eine Beschwerde gegen Sie vorliegt.
- Sie folgen dem Link zur Plattform und registrieren sich (wenn Sie noch nicht registriert sind), um die Beschwerde einsehen zu können.
- Sie wählen die AS-Stelle aus, die Sie verwenden möchten (oder die Sie gemäß den Regeln in

⁹ In Ländern, in denen ein Händler OS initiiert hat, muss der LEAD-Trainer eine Bedingung einfügen, dass sich die bereitgestellte Beschreibung auf kundeninitiierte OS bezieht, der Händler aber auch OS initiiert hat.

Ihrem Land/Sektor verwenden müssen) und senden diesen Vorschlag an Ihren Kunden.

- Ihr Kunde kann Ihre vorgeschlagene AS-Stelle akzeptieren oder eine andere AS-Stelle aus der auf der Plattform vorgeschlagenen [Liste](#) vorschlagen.
- Sobald Sie beide eine Einigung über die zu verwendende AS-Stelle finden, geht die Beschwerde an diese AS-Stelle.
- Nachdem die Beschwerde an die AS-Stelle weitergeleitet wurde, gelten die Regeln und Verfahren dieser Stelle.
- Sie werden über den Fortgang Ihres Falles per E-Mail benachrichtigt und können sich bei Bedarf über die OS-Plattform mit dem Prozess befassen.
- Während des gesamten Prozesses können Sie das Übersetzungstool für alle Dokumente und Nachrichten verwenden, die Sie senden und empfangen.
- Der OS-Prozess wird innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen.
- Derzeit kann sich der Verbraucher auch dafür entscheiden, den Beschwerdeentwurf mit Ihnen zu teilen und um eine bilaterale Lösung zu bitten, anstatt sich an die AS-Stelle zu wenden. Dies wird „Anfrage für ein direktes Gespräch“ genannt.

Die Plattform hat auch ein sehr klares Tutorial zur Verwendung. Um darauf zuzugreifen, gehen Sie bitte auf die OS-Plattform ec.europa.eu/odr und suchen Sie nach dem Abschnitt „Wie es funktioniert“ und dem Benutzerhandbuch.



Anhänge

Für alle Händler

Wenn ein Streit entsteht

Checkliste – AS-Informationspflichten

Bevor ein Streit entsteht

Checkliste – AS-Informationspflichten

- Haben Sie Ihren Kunden über die Möglichkeit zur Nutzung von AS informiert?
- Haben Sie Ihren Kunden entweder per E-Mail darüber informiert oder die Information auf Papier oder anderen „dauerhaft“ Datenträger zur Verfügung gestellt?
- Haben Sie Ihren Kunden (per E-Mail, auf Papier oder einem anderen dauerhaften "Datenträger") informiert ob Sie von einer AS-Stelle Gebrauch machen werden, um den Streit zu lösen?

Für ONLINE Händler

Bevor ein Streit entsteht

Checkliste – AS-Informationspflichten

Bitte beachten Sie, dass Sie auch die obige Checkliste einhalten müssen.

1. Befolgen Sie die Checkliste „für alle Händler“?

ANMERKUNG: Online-Händler müssen die oben genannte Checkliste „für alle Händler“ einhalten

2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse auf Ihrer Website und Ihrer App (wenn Sie eine haben) so an, dass Ihre Kunden diese leicht finden können?

ANMERKUNG: Ein Online- Kontaktformular, das die E-Mail-Adresse nicht anzeigt, reicht nicht aus erfüllen Sie diese Anforderung.

3. Bieten Sie leicht auffindbar einen Link zur OS-Plattform an (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Für ONLINE Händler

Wenn ein Streit entsteht

Checkliste – AS-Informationspflichten

Wenn Sie einem Kunden vorschlagen eine AS-Stelle beizuziehen, informieren Sie auch die Verbraucher über die EU-OS-Plattform und haben Sie den entsprechenden Link in Ihrem E-Mail beigefügt?

Definitionen für das Glossar zur alternativen Streitbeilegung (aus den Rechtsvorschriften)

„**Verbraucher**“ jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die sich außerhalb ihrer gewerblichen, gewerblichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit befinden;

„**Händler**“ jede natürliche Person oder jede juristische Person, unabhängig davon, ob sie in privatem oder öffentlichem Eigentum steht und die – auch durch eine in ihrem Namen oder in ihrem Namen handelnde Person – zu Zwecken handelt, die mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängen;

„**inländische Streitigkeit**“ eine vertragliche Streitigkeit, die sich aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag ergibt, wenn der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen seinen Wohnsitz in demselben Mitgliedstaat hat wie der, in dem der Unternehmer niedergelassen ist;

„**Streitbelegungsverfahren**“ - Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von innerstaatlichen und grenzüberschreitenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union ansässigen Verbraucher durch das Eingreifen einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder vorschreibt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenführt, eine gütliche Lösung zu erleichtern.

„**Online-Verkaufs- oder Dienstleistungsvertrag**“ einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, bei dem der Gewerbetreibende oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen auf einer Website oder auf anderen elektronischen Mitteln angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat;

„**elektronische Mittel**“ elektronische Geräte zur Verarbeitung (einschließlich digitaler Komprimierung) und Speicherung von Daten, die vollständig per Draht, Funk, optischen Mitteln oder anderen elektromagnetischen Mitteln (z. B. E-Mail oder Videonachrichten) übermittelt, übermittelt und empfangen werden.

Links zu den Rechtsvorschriften

[Richtlinie 2013/11/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (verfügbar in allen EU-Sprachen)

[Verordnung Nr. 524/2013](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherrechtsstreitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (verfügbar in allen EU-Sprachen)

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022