

Modul 5

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

Inhalt

.....	3
I. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)?	10
II. Was ist eine Streitbeilegungsstelle?	11
III. Welche grundlegenden Normen müssen notifizierte Streitbeilegungsstellen einhalten?	11
IV. Welche unterschiedlichen AS-Modelle gibt es?	12
V. Gelten länder- oder branchenspezifische Faktoren?	14
VI. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS?	15
VII. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können - wie AS angewendet wird.....	15
VIII. Sie verkaufen online – Was ist Online-Streitbeilegung (OS)?	20
IX. Sie treiben online Handel – welche Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der OS-Plattform?	21
X. Es kommt online zu einem Streitfall mit einem Kunden, den Sie nicht lösen können – wie die OS-Plattform funktioniert.....	22

**„Dank der alternativen Streitbeilegung
kann ich Streitfälle mit KundInnen
schnell und einfach lösen.“**

Unternehmerin

**„Es ist eine Erleichterung, sich im Fall
eines Streits mit einem Unternehmer auf
eine unparteiliche Instanz verlassen zu
können.“**

Verbraucherin

**„Mit der OS-Plattform kann ich Beschwerden
von VerbraucherInnen aus einem anderen EU
Land bearbeiten, wodurch ich mein Geschäft
verbessern kann.“**

Unternehmerin

Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des ConsumerLaw Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit VerbraucherInnen stehen.

Das ConsumerLaw Ready Projekt ist ein von BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verband der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv aus¹. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und VerbraucherInnen diese Regeln besser kennen müssen. Das ConsumerLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.

Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der VerbraucherInnen dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.

Modul 3 befasst sich mit Gewährleistung und Garantien, dh damit, was Unternehmen tun müssen, wenn ihre Leistung nicht dem Vertrag entspricht..

Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsklauseln zum Thema.

Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) vor, eine offizielle von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die VerbraucherInnen und Gewerbetreibenden helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des ConsumerLaw Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite ConsumerLawready.eu enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMU auf einem Forum in Kontakt treten.

¹ Mehr Informationen zu der Bewertung, ihrer Ergebnisse und Folgemaßnahmen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 5 des Handbuchs soll Ihnen helfen, sich mit AS (Alternative Streitbeilegung) und OS (Online Streitbeilegung) vertraut zu machen. Es erläutert, was AS ist, was eine Streitbeilegungsstelle ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf AS sind, und wie AS zu verwenden ist. Außerdem erklärt es, was OS (Online-Streitbeilegung) ist, was Ihre rechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf OS sind, und wie OS. Es gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul legt AS/OS dar, wie sie in der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rats von 2013 zur alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, und in der Verordnung Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rats von 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG festgelegt sind.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

Beispiele

Beispiel 1, nationale Version

Ein Kunde hat einen Laptop in Ihrem Geschäft gekauft, bringt ihn nach ein paar Tagen zurück und behauptet, er funktioniert nicht. Er möchte eine Erstattung. Auch wenn der Laptop jetzt nicht richtig funktioniert, glauben Sie nicht, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs fehlerhaft war.

Beispiel 1, Onlineversion

Eine Kundin aus einem Nachbarland kauft einen Laptop auf Ihrer Webseite. Ein paar Tage nach der Lieferung schreibt sie Ihnen per E-Mail, dass er nicht funktioniert, und möchte eine volle Rückerstattung. Sie glauben nicht, dass das Produkt bei der Lieferung fehlerhaft war.

Beispiel 2

In Ihrem Geschäft werden Möbelstücke, Kunstobjekte und andere qualitativ hochwertige Gegenstände zur Inneneinrichtung verkauft. Eine Kundin ist mit der Qualität eines Produktes, das Sie ihr verkauft haben, nicht zufrieden, und möchte einen Rabatt. Sie sind nicht einverstanden.

Beispiel 3

Ihr neu eröffnetes Restaurant wurde in den Medien mit einer Flasche Champagner gratis zum Abendessen während der Woche der Eröffnung beworben. Vor Ende der Woche geht jedoch der Champagner aus und die neue Bestellung ist noch nicht geliefert worden. Einer Ihrer Kunden hat die Gratisflasche nicht bekommen und beschwert sich, weil er sich betrogen fühlt.

In allen oben beschriebenen Fällen besteht ein Streitfall mit einem/einer KundIn, den Sie möglicherweise nicht direkt mit ihm oder ihr lösen können. Vielleicht fühlen die KundInnen sich ungerecht behandelt und werden in Ihrem Geschäft oder über Ihre Webseite nichts mehr kaufen. Vielleicht schreiben sie eine negative Bewertung im Internet, die sich ungünstig auf Ihre Geschäfte auswirkt. Vielleicht werden Sie geklagt, was zeitraubend, teuer und rufschädigend ist.

Was kann man also tun?

Offensichtlich ist es am besten, Streitfälle von vornherein zu vermeiden.

Das Zweitbeste ist, wenn es zu Streitfällen kommt, sie direkt mit Ihren KundInnen zu lösen.

Wenn keine direkte Lösung gefunden werden kann, ist vielleicht ein Gerichtsverfahren eine Option. Wie oben angemerkt, kann dies jedoch kostspielig und zeitraubend sein. Lebt Ihre KundInnen außerdem noch in einem anderen

EU Land, kann das europäische Gesetz es ihnen ermöglichen, Sie im Verbraucherstaat² zu verklagen, was für Sie als UnternehmerIn zu Mehraufwand und Mehrkosten führen kann.

Zum Glück gibt es eine bessere Lösung: Alternative Streitbeilegung.

In diesem Modul sprechen wir über:

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

- **Alternative Streitbeilegung (AS)** ist ein außergerichtliches Verfahren, um Streitfälle zwischen Ihnen und Ihren KundInnen zu lösen, mit Hilfe einer Streitbeilegungsstelle (Schlichtungsstelle, die außergerichtliche Streitbeilegung betreibt)³
- **Online-Streitbeilegung (OS)** findet statt, wenn AS online erfolgt. Die Plattform der Europäischen Kommission stellt im EU-Web ein Portal zu Verfügung, um OS zwischen Ihnen und Ihren KundInnen online zu erleichtern.

Dieses Modul wird diese 10 Fragen beantworten:

1. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)? (I)
2. Was sind die Vorteile von AS? (I)
3. Was ist eine Streitbeilegungsstelle? (II)
4. Welche grundlegenden Normen müssen alle Streitbeilegungsstellen einhalten? (III)
5. Welche Techniken wenden Streitbeilegungsstellen an, um Streitfälle beizulegen? (IV)
6. Wie funktioniert AS in Ihrem Land und in Ihrer Branche? (V)
7. Wie können Sie eine Streitbeilegungsstelle für Ihren Wirtschaftszweig finden? (V)
8. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS? (VI)
9. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können – wie wird AS angewendet? (VII)
10. Wenn Sie online Handel treiben – wie wird OS angewendet? (VIII-X)

² Bitte lesen Sie auch das Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten (Kapitel zu grenzüberschreitenden Verträgen: Was geschieht, wenn ich VerbraucherInnen außerhalb meines Landes Waren oder Dienstleistungen anbiete)

³ Wenn die Streitbeilegungsstelle genannt wird, so meinen wir im ganzen Modul die Streitbeilegungsstelle, die den Anforderungen der Richtlinie der EU entspricht und daher der Europäischen Kommission gemeldet ist.

Teil I - Alternative Streitbeilegung (AS)

I. Was ist Alternative Streitbeilegung (AS)?

Alternative Streitbeilegung (AS), manchmal auch „**außergerichtliche Streitbeilegung**“ genannt, ist ein Verfahren, um Streitfälle zwischen VerbraucherInnen und UnternehmerInnen beizulegen, ohne vor Gericht zu ziehen. Es beinhaltet die Arbeit einer Streitbeilegungsstelle, einer unparteiischen Einrichtung, die Techniken der Streitbeilegung anwendet: gegebenenfalls Schlichtung, Schiedsverfahren oder eine Kombination aus verschiedenen Methoden.

Unter EU Recht kann AS bei jedem beliebigen Streitfall angewendet werden, der auf einen Vertrag zwischen einem/einer UnternehmerIn und einem/einer VerbraucherIn zurückgeht, ob das Produkt online oder offline gekauft wurde, oder ob Sie und Ihre KundInnen in demselben oder verschiedenen EU Ländern leben.



Was sind die Vorteile von AS?

AS ist einfach in der Anwendung

Sie ist auf einfache Handhabung ausgelegt und allgemein weniger förmlich als Gerichtsverfahren.

AS ist unparteilich

Sie erfolgt auf der Basis grundlegender Normen der Unparteilichkeit, sodass Sie und Ihre KundInnen wissen, dass die Verfahren fair sind.

AS ist kostengünstig

Sie wird kostenlos oder gegen eine Gebühr gestellt.

AS ist effizient

Ein Streitfall, der der AS übertragen wird, wird binnen 90 Tagen beigelegt, außergewöhnliche Fälle ausgenommen.

AS fördert die Kulanz

Die Anwendung von AS wird von Ihren KundInnen als Zeichen des Entgegenkommens, Bemühen um Fairness und gute Kundenbetreuung gesehen.

AS ist privat

Anders als Gerichtsverfahren wird AS im Allgemeinen nicht in der Öffentlichkeit abgehalten, was das Risiko einer Rufschädigung durch einen Streitfall minimiert.

AS ist flexibel

Die AS kann auf pragmatische Lösungen hinauslaufen, die Sie und Ihr/e KundIn vielleicht als praktischer erachten, als was das Gesetz möglicherweise vorschreibt, oder ein Gericht auferlegt.

Erinnern Sie sich an dieses Beispiel aus der Einleitung?

Eine Kundin aus einem Nachbarland kauft einen Laptop auf Ihrer Webseite. Ein paar Tage nach der Lieferung schreibt sie Ihnen per E-Mail, dass das Gerät nicht funktioniert und möchte eine volle Rückerstattung. Sie glauben nicht, dass das Produkt bei der Lieferung fehlerhaft war.

Eine einfache Lösung – unser Rat

Dieser Streitfall kann der AS übergeben werden. Die gewählte Streitbeilegungsstelle wird beide Seiten anhören und eine Lösung vorschlagen. Diese Leistung

wird unentgeltlich oder gegen eine Gebühr erbracht, und Sie werden keine/n Anwalt/Anwältin einschalten müssen. Die Streitbeilegungsstelle kann Ihnen oder dem/der VerbraucherIn Recht geben, oder eine Kompromisslösung vorschlagen, die beide Seiten fair finden: Zum Beispiel könnten Sie sich bereit erklären, den Laptop zurückzunehmen, oder etwaige Defekte zu beheben.

II. Was ist eine Streitbeilegungsstelle?

Eine Streitbeilegungsstelle ist eine unparteiische Organisation oder Person, die VerbraucherInnen und UnternehmerInnen hilft, Streitfälle beizulegen, ohne vor Gericht zu ziehen. Streitbeilegungsstellen bestehen bereits seit einiger Zeit in vielen europäischen Ländern. „Dispute Boards“, Schiedsdienste, Schlichter, Mediatoren und sogar Ombudsmänner: Sie alle können als Streitbeilegungsstellen betrachtet werden.

In der Vergangenheit bestand indes das Problem mit der AS, dass sie, je nach Land, nur für Streitfälle in einzelnen Wirtschaftszweigen verfügbar war, wie die Reise- oder Energiebranche. Auch waren früher nicht alle Streitbeilegungsstellen gleich unabhängig oder nutzten ähnlich nutzerfreundliche Verfahren.

Die Europäische Union hat die Vorteile von AS für VerbraucherInnen und UnternehmerInnen erkannt und glaubt, dass AS zum Vertrauen in den Binnenmarkt beitragen und Wachstum fördern kann. Um die bestehenden Probleme der AS anzugehen, hat sie Gesetze auf diesem Gebiet verabschiedet.

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

1. Alle Konsumsektoren (außer für Dienstleistungen der Gesundheit und der öffentlichen Hochschulbildung).
2. Alle EU Länder
3. Käufe online und offline

Nach der Gesetzgebung kann eine Streitbeilegungsstelle bei der zuständigen Behörde in ihrem Mitgliedsland beantragen, eine gemeldete Streitbeilegungsstelle zu werden. Ist eine Streitbeilegungsstelle nach der Gesetzgebung gemeldet, ist dies eine Garantie dafür, dass sie gewissen Qualitätsnormen bezüglich der Fairness, Effizienz und Zugänglichkeit entspricht. Wenn die Streitbeilegungsstelle genannt wird, so meinen wir im ganzen Modul die Streitbeilegungsstelle, die den Anforderungen der Richtlinie der EU entspricht und der Europäischen Kommission gemeldet ist.

III. Welche grundlegenden Normen müssen notifizierte Streitbeilegungsstellen einhalten?

Streitbeilegungsstellen, die nach den Bedingungen der AS Richtlinie gemeldet sind, müssen folgenden Normen entsprechen:

Sie sind unparteiisch

Gemeldete Streitbeilegungsstellen sind für gewöhnlich vollkommen unabhängig sowohl von dem/der VerbraucherIn als auch dem/der UnternehmerIn in einem Streitfall. In einigen Fällen kann es Unternehmerverbänden gestattet sein, anerkannte Streitbeilegungsstellen zu finanzieren, jedoch nur unter

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

strengen Bedingungen, die die Unparteilichkeit des Streitbeilegungsverfahrens garantieren.

Sie sind kompetent

Die gemeldeten Stellen sind im AS Verfahren bewandert, sodass sie sowohl faire als auch effiziente Dienste leisten können. Sie sind ebenfalls ExpertInnen im entsprechenden materiellen Recht - eine Streitbeilegungsstelle zum Beispiel, die sich mit Verbraucherstreitfällen betreffend Fluggastrechte befasst, kennt das Recht auf diesem Gebiet.

Sie sind erschwinglich

Gemeldete Streitbeilegungsstellen können ihre Dienste unentgeltlich oder gegen eine geringfügige Gebühr erbringen.

Sie sind effizient

Gemeldete Streitbeilegungsstellen sollten einen Fall binnen 90 Tagen abschließen (außer Streitfälle von außergewöhnlicher Komplexität, die mehr Zeit in Anspruch nehmen können). Weder Sie noch der/die VerbraucherIn sollten dem Verfahren physisch beiwohnen müssen. Weder Sie noch Ihr/e KundIn wird einen/eine Anwalt/Anwältin hinzuziehen müssen.

Sie sind transparent

Gemeldete Streitbeilegungsstellen veröffentlichen detailliert, mit welchen Wirtschaftszweigen sie sich befassen, welche Verfahren sie anwenden, etwaige Kosten (wenn überhaupt Kosten entstehen) und die rechtlichen Folgen ihrer Entscheidungen. Sie sind auch verpflichtet, Jahresberichte zu veröffentlichen, aus denen die Anzahl der behandelten Streitfälle, die Anzahl und Art der Streitfälle, mit denen sie sich zu befassen abgelehnt haben, sowie die durchschnittliche Zeit für die Lösung eines Streitfalls hervorgeht.

Fallstudie: Der Ombudsmann für Einzelhandel, Möbel und Heimwerker im Vereinigten Königreich (Furniture

Ombudsman) veröffentlicht nicht nur die Statistiken und die Liste der einzelnen UnternehmerInnen, die unterzeichnet haben, sondern auch diverse Leitfäden für VerbraucherInnen und Unternehmen:

www.thefurnitureombudsman.org/

Dies sind grundlegende Normen, die alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen einhalten müssen. Es arbeiten jedoch nicht alle Streitbeilegungsstellen auf die exakt gleiche Weise. Zusätzlich zu den o.a. Normen müssen einige Streitbeilegungsstellen möglicherweise weiteren Normen entsprechen, bedingt durch den Wirtschaftszweig, dem sie sich widmen, oder das Mitgliedsland, in dem sie ansässig sind. Auch wenden unterschiedliche Streitbeilegungsstellen unterschiedliche Techniken an, um Streitfälle beizulegen.

Bevor Sie also eine bestimmte Streitbeilegungsstelle mit Ihrem Fall betrauen, könnte es ratsam sein, sich zuvor mit ihrer Arbeitsweise vertraut zu machen.

IV. Welche unterschiedlichen AS-Modelle gibt es?

Streitbeilegungsstellen können unterschiedliche Techniken der Streitbeilegung anwenden, zum Beispiel:

Schlichtung/Mediation

Im Verlauf der Schlichtung klärt die Streitbeilegungsstelle die Fakten eines Streitfalls, sowie Ihre Sicht und die Werte des Verbrauchers/der Verbraucherin, und hilft Ihnen, zu einer für Sie beide annehmbaren Beilegung zu gelangen.

Fallstudie: Der belgische Verbraucherombudsdienst nennt einige Beispiele für Fälle, bei denen ein Kompromiss gefunden werden konnte, wie ein Preisnachlass auf die nächste Restaurantrechnung, oder, im Fall eines Abonnements in einem Fitness Club, ein Aussetzen des Abonnements während Renovierungsarbeiten.

www.mediationconsommateur.be

Schiedsverfahren/Arbitration

Ein/e SchiedsrichterIn hört beide Seiten in einem Streitfall an, schätzt ein, wie der Streitfall ausgehen sollte, und schlägt auf Grundlage dieser Bewertung eine Lösung vor.



Kombinationen aus Methoden

Einige Streitbeilegungsstellen kombinieren verschiedene Techniken in ihrem Vorgehen. Sie können zum Beispiel mit einem Schlichtungsversuch beginnen, und, wenn sich eine Einigung als unmöglich herausstellt, eine Lösung auf Grundlage ihrer eigenen Bewertung der Lage vorschlagen.

Die Beschlüsse durch AS können verbindlich oder unverbindlich sein:

- Einige Streitbeilegungsstellen geben Entscheidungen oder Empfehlungen ab, die Sie und Ihre KundInnen annehmen können, oder auch nicht (unverbindlich).
- Einige Streitbeilegungsstellen sprechen Empfehlungen oder Entscheidungen aus, denen Sie folgen müssen (verbindlich). Je nach Streitbeilegungsstelle können diese Entscheidungen nur für Sie, oder für Sie und Ihre KundInnen verbindlich sein.

Folgendes kann zu verbindlicher oder unverbindlicher AS festgehalten werden:

- Wenn die Entscheidung der Streitbeilegungsstelle verbindlich sein soll, werden Sie zu Beginn des Verfahrens darüber informiert.
- Wird eine verbindliche Entscheidung getroffen, mit der Sie nicht einverstanden sind, und deren Fairness Sie anzweifeln, kann diese Entscheidung immer noch vor Gericht angefochten werden.
- Auch wenn sich UnternehmerIn und VerbraucherIn bei einem Streitfall auf ein AS-Verfahren einigen können, dürfen UnternehmerInnen keine Vertragsklauseln verwenden, die KundInnen für den Streitfall zum Anrufen von AS anstelle des Gerichts verpflichten.

Fallstudie: Die Entscheidungen des Travel Sector Complaints Board (Beschwerdestelle der Reisebranche) in den Niederlanden sind für die UnternehmerInnen verbindlich und müssen binnen 2 Monaten befolgt werden.

Fallstudie: Die österreichische Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) sieht Gebühren für die Unternehmen vor. Ihre Entscheidungen binden beide Seiten. Das Verfahren vor der Rundfunk&Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) ist kostenlos, ihre Entscheidungen sind wie die der übrigen Schlichtungsstellen, etwa der Energie-Control-GmbH oder der Schlichtungsstelle für Verbrauchersachen nicht bindend.

Wie zuvor schon erwähnt, müssen alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen Angaben zu ihren Verfahren und ihrer Arbeit veröffentlichen. Diese Informationen sind dann auf der Webseite der Schlichtungsstelle einsehbar, oder werden Ihnen auf Anfrage auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.

Fallstudie: Die österreichische Schlichtungsstelle für Verbrauchersachen ist zuständig, wenn es nicht um Passagier- und Fahrgastrechte (zB Ausgleichszahlungen bei verspäteten Flügen), um Streitigkeiten mit dem Telekom- oder Postanbieter (RTR), oder um die Energieabrechnung (E-Control) geht. Bei Kreditverträgen kann man sich an die Verbraucherschlichtung wenden, auch wenn es eine Bankenschlichtung (von Bankenseite) gibt. Wird eine Lösung des Streitfalls nicht erreicht, macht die Schlichtungsstelle einen Vorschlag, den man annehmen oder auch ablehnen kann. Ihre Entscheidungen sind nicht bindend, und man kann in der Folge auch zu Gericht gehen.

Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung des Verfahrens vor einer zuständigen Schlichtungsstelle hemmen den Beginn und den Ablauf der Verjährung und sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Pflichten!

V. Gelten länder- oder branchenspezifische Faktoren?

Wir haben uns mit den grundlegenden Normen für alle gemeldeten Streitbeilegungsstellen befasst und verschiedene Techniken betrachtet, mit denen Streitbeilegungsstellen Streitfälle beilegen. Für viele UnternehmerInnen ist der Gebrauch von AS nicht zwingend. Sie treffen diese Wahl wegen ihrer Vorteile. Diese UnternehmerInnen können fundierte Entscheidungen zum Gebrauch von AS und zur Wahl einer Streitbeilegungsstelle treffen, basierend auf den bis jetzt abgedeckten Aspekten.

Beachtet werden muss jedoch, dass es **zusätzliche** Anforderungen und Regeln für Ihre Geschäfte bezüglich AS geben kann, abhängig von Ihrem Land und Wirtschaftszweig.

In diesem Teil finden wir heraus, ob für Sie solche Anforderungen und Regeln gelten. Einige Branchen in einigen Ländern können verpflichtet sein, besondere Streitbeilegungsstellen zu nutzen. Diese Streitbeilegungsstellen sind jedoch gegebenenfalls keine notifizierte Stellen unter der Gesetzgebung zu AS.

Beispiel Irische Banken sind durch den irischen Ombudsmann für Finanzdienstleistungen (Irish Financial Services Ombudsman) verpflichtet, AS zu verwenden, wobei diese Streitbeilegungsstelle noch keine gemeldete Schlichtungsstelle in Irland ist.

Einige Unternehmen können sich auch zu der AS „verpflichten“, aber die von ihnen genutzte Streitbeilegungsstelle kann in einem anderen europäischen Mitgliedsland gemeldet sein. AutovermieterInnen in vielen europäischen Ländern beispielsweise verpflichten sich, mit dem europäischen Schiedsdienst für AutovermieterInnen (European Car Rental Conciliation Service) zu arbeiten, der eine notifizierte Schlichtungsstelle im Vereinigten Königreich ist.

Einige UnternehmerInnen können Mitglieder eines Handelsverbands sein, wodurch Verbraucherbeschwerden an eine bestimmte Schlichtungsstelle geleitet werden.

Wendet sich ein Konsument an die Schlichtungsstelle, und gibt es keinen Ablehnungsgrund, lädt diese das betroffene Unternehmen ein, am Verfahren teilzunehmen. In manchen Bereichen, zB für die Telekommunikationsbranche, besteht sogar eine Mitwirkungspflicht. Einige UnternehmerInnen erklären sich vorab dazu bereit, an einer alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. IdR ist ein Verfahren spätestens binnen 90 Tage beendet, teilweise schneller.

Durch die Einbringung einer Beschwerde vor einer der zuständigen gesetzlich genannten AS-Stellen wird die Verjährung Ihrer Ansprüche gehemmt. Das bedeutet, dass man durch die Anrufung einer AS-Stelle keine Nachteile hat: Kann der Konflikt nicht gütlich beigelegt werden, lassen sich die Ansprüche im Anschluss in einem ordentlichen Gerichtsverfahren weiterhin durchsetzen.

Üblicherweise wird den KonsumentInnen geraten, vor der Inanspruchnahme eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens das Unternehmen zu kontaktieren und die Lösung des Konflikts zu versuchen - je nach Stelle ist ein solcher Lösungsversuch notwendig, bevor ein Streitbeilegungsverfahren durchgeführt wird, zB bei der Schlichtung für Verbrauchersachen oder vor der RTR.

Die Liste der Schlichtungsstellen in Österreich finden Sie www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Themen/Rechts-_durchsetzung/Aussergerichtliche_Streitbeilegung⁵

VI. Was sind Ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit AS?

Wenn Sie durch Ihren Wirtschaftszweig und/oder dem Land Ihrer Niederlassung [vgl. „V“ oben] verpflichtet sind, AS zu nutzen, oder sich dazu verpflichtet haben, können Sie gesetzlich dazu verpflichtet sein, Ihre KundInnen über die AS zu informieren. Bitte

⁵ Es gibt auch Streitbelegungsstellen, die in einigen Ländern als notifiziert eingetragen sind, aber Beschwerden aus vielen Ländern annehmen. Beispiel: Der europäische Schiedsdienst für AutovermieterInnen („Car Rental Conciliation Service“, der im UK notifiziert ist, und Beschwerden aus vielen Ländern bearbeitet).

entnehmen Sie die beschriebenen Verpflichtungen den folgenden Absätzen und der Checkliste.

1. **Bevor es zu einem Streitfall kommt**
Wenn Sie verpflichtet sind oder sich selbst verpflichtet haben, AS zu nutzen, müssen Sie Ihre KundInnen über die Streitbeilegungsstelle(n), mit denen Sie arbeiten, auf Ihrer Webseite informieren (wenn Sie eine haben) und, wenn zutreffend, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Verbraucherverträge ebenfalls. Bei der Bereitstellung dieser Informationen müssen Sie die Webseite(n) der Streitbeilegungsstelle(n) angeben.
2. **Wenn Sie einen Streitfall mit KundInnen haben**
Wenn Sie zur Verwendung von AS verpflichtet sind, oder sich selbst dazu verpflichtet haben [siehe oben], und es zu einem Streitfall kommt, den Sie nicht direkt lösen können, müssen Sie den/die KundIn über Ihre (Selbst)Verpflichtung zu AS informieren, über die Streitbeilegungsstelle(n), die von Bedeutung sind, und präzisieren, ob Sie von der/den entsprechenden Streitbeilegungsstelle(n) bei diesem Streitfall Gebrauch machen werden. Diese Information muss dem/der KundIn auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format zugänglich gemacht werden, das er/sie elektronisch speichern kann (z.B.: eine E-Mail, ein USB-Speicher usw.).

VII. Es kommt zu einem Streitfall, den Sie nicht lösen können - wie AS angewendet wird

Wenn der/die VerbraucherIn eine Beschwerde über Sie einreicht, werden Sie von der Streitbeilegungsstelle darüber benachrichtigt.

Mit Eingang dieser Benachrichtigung werden Sie bestimmte Informationen über das Verfahren erhalten,

mehr Information über die Streitbeilegungsstelle können Sie deren Webseite entnehmen oder anfragen.

Abhängig von Ihren Pflichten als UnternehmerIn können Sie entscheiden, sich nicht dem AS-Verfahren zu unterwerfen, wobei der/die KundIn dann weitere Schritte einleiten kann, um die Angelegenheit andernorts weiterzuverfolgen.

Auch kann es in diesem Stadium möglich sein, den Streitfall sofort beizulegen (und somit das Verfahren zu beenden): beispielsweise durch Entschädigung des Verbrauchers/der Verbraucherin.

Vielleicht entscheiden Sie sich, das AS-Verfahren fortzuführen, und Ihre Sicht der Dinge darzulegen. Im Verlauf eines AS-Verfahrens kann es zu zahlreichen Stellungnahmen kommen, von Ihrer Seite und der Ihres Kunden/Ihrer Kundin.

Mit fortschreitendem Verfahren wird die Streitbeilegungsstelle alle notwendigen und möglichen Schritte erklären, sowie auch deren Folgen.

Wenn ein Ergebnis erzielt wurde, ist es entweder verbindlich oder unverbindlich, je nach Streitbeilegungsstelle.

Bei der Schlichtung Ihres Streitfalls erklärt die Streitbeilegungsstelle auch die praktischen Aspekte der vorgeschlagenen Lösung. (Wenn sie zum Beispiel vorschlägt, dass Sie den/die VerbraucherIn finanziell für einen schadhaften Laptop entschädigen, sollte sie Ihnen auch mitteilen, bis wann Sie zahlen müssten, ob Sie oder der/die VerbraucherIn die vorgeschlagene Lösung vor Gericht anfechten können usw.).

Beispiel 1: Ein Konsument kauft einen Whirlpool für den Garten um 500 EUR. Nach Aufstellen stellt sich heraus, dass der Whirlpool defekt ist und den Badenden Stromschläge versetzt. Der Konsument findet durch Internetrecherche heraus, dass es schon einen Rückruf für das Produkt gibt, trotzdem verweigert

der Händler die Rücknahme unter Hinweis darauf, dass der Konsument die Rechnung nicht mehr hat. Dieser wendet sich an die Verbraucherschlichtung und möchte zumindest den Großteil der 500 EUR zurück. Nach Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle erklärt sich der Unternehmer bereit, den gesamten Kaufpreis zurück zu zahlen (wie es auch der Rechtslage entspricht, wenn der Verbraucher anders beweisen kann, dass er das Produkt beim Händler gekauft hat).

Beispiel 2: Der Konsument kauft beim Unternehmer eine Reinigungsfeder für seinen Küchenabfluss um EUR 23,75. Die Feder hätte der Verkäufer empfohlen. Im Zuge der Reinigung des Abflusses sei die Feder jedoch im Rohr stecken geblieben und habe auch nicht von einem Installateur entfernt werden können. Folglich mussten Stemmarbeiten durchgeführt und der Bereich im Nachhinein neu verfließt werden. Wie sich schlussendlich herausgestellt habe, sei die Feder wegen eines Verarbeitungsfehlers im Rohr stecken geblieben. Der Konsument wollte Schadenersatz iHv 1.700 EUR. Der Unternehmer wies jegliche Verantwortung zurück. Da keine Einigung erzielt werden konnte, kam es zur Schlichtungsverhandlung, an der der Haftpflichtversicherer des Unternehmers teilnahm. Der eine Zahlung von 824 EUR anbot, die der Konsument annahm.

Beispiel 3: Der Konsument kaufte ein Eigenheim und wusste nicht, dass der Verkäufer dieses bereits beim Versicherungsunternehmen (U1) versichert hatte. Der Konsument hatte aber schon mit einem anderen Versicherungsunternehmen (U2) eine Versicherung abgeschlossen. Er wollte daher den Vertrag mit U1 kündigen und keine Versicherungsprämien bezahlen. U1 hielt im Schlichtungsverfahren unter anderem fest, dass sowohl der Erwerber als auch der Veräußerer

des Eigenheims verpflichtet gewesen wären, dem Versicherer die Veräußerung unverzüglich anzuzeigen, was jedoch nicht geschehen sei

Zwecks Erledigung des Falles erklärte sich der Versicherer U1 aber dazu bereit, die offenen Prämien auszubuchen und die bereits entstandenen Inkassokosten zu übernehmen.



Teil II – Online- Streitbeilegung (OS)

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

Zusammen mit dem Wachstum des E-Commerce ist auch die Zahl der Streitfälle in Bezug auf Online-Käufe gestiegen. In solchen Streitfällen haben Sie, der/die UnternehmerIn, ihre KundInnen meist niemals selbst gesehen. Vielleicht sprechen Sie auch keine gemeinsame Sprache. Dies kann die Schlichtung solcher Streitfälle verkomplizieren.

Beispiele

Beispiel 1

Sie verkaufen online Messwerkzeuge in viele EU Länder. Eines Tages bekommen Sie eine E-Mail in einer Sprache, die Sie nicht verstehen. Die E-Mail scheint von einem Verbraucher zu kommen, der mit einem Ihrer Produkte unzufrieden ist, und sein Geld zurück möchte. Die Widerrufsfrist für die Rückgabe des Artikels ist schon abgelaufen, und Sie sind überzeugt, dass keinerlei Probleme mit dem von Ihnen verkauften Produkt bestanden.

Beispiel 2

Sie verkaufen mit Ihrem Unternehmen online handgefertigten Schmuck. Eine Kundin bestellt eine Halskette aus Halbedelsteinen und Glaskugeln. Bei Lieferung ist sie jedoch beschädigt. Sie glauben nicht, dass es Ihre Schuld ist, da Ihre Verpackung gewöhnlich Schaden verhindert.

Beispiel 3

Oder Sie bekommen kein Geld, nachdem Sie der Kundin die bestellte Kette geschickt haben. 🚩

Die Plattform für Online-Schlichtungsverfahren (OS) wird von der Europäischen Kommission bereitgestellt, um Ihnen bei der Schlichtung von Streitfällen mit Ihren KundInnen aus dem Online-Geschäft zu helfen. Sie wurde mit EU-Rechtsvorschrift geschaffen, der Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.⁶

Die Plattform für OS ist seit Februar 2016 betriebsbereit und kann bei jeder Vertragsstreitigkeit betreffend den Kauf von Waren und Dienstleistungen online genutzt werden, wenn UnternehmerIn und VerbraucherIn beide in der EU oder im EWR ansässig sind.

ec.europa.eu/odr



Die Plattform für OS ist darauf angelegt, die Kommunikation zwischen Ihnen, Ihren KundInnen und der Streitbeilegungsstelle zu erleichtern. Da die OS-Plattform nur gemeldete Streitbeilegungsstellen verwendet, sind die Informationen aus dem ersten Teil über die Qualitätsgarantien für gemeldete Streitbeilegungsstellen (TEIL I. ALTERNATIVE STREITSCHLICHTUNG) hier auch von Bedeutung.

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

Die OS-Plattform erleichtert AS sogar noch mehr, indem sie automatische Übersetzung zwischen allen EU Sprachen bietet, sowie auch Informationen und Unterstützung während des ganzen Verfahrens.

Beispiele

Beispiel 1

Eine Kundin will nach Ablauf der Widerrufsfrist ihr Geld zurück.

Daraufhin erhalten Sie eine Benachrichtigung von der OS-Plattform, dass diese Kundin eine Beschwerde eingereicht hat. Sie registrieren sich auf der Plattform und sehen, dass mehrere Streitbelegungsstellen Ihnen helfen können, eine Lösung zu finden. Unter Verwendung der Plattform schlagen Sie eine bestimmte Streitbelegungsstelle vor, und Ihre Kundin stimmt zu. Der Streitfall wird dann automatisch an die Streitbelegungsstelle geleitet. Nachdem sie von Ihnen und Ihrer Kundin weitere Informationen eingeholt hat, schlägt die Streitbelegungsstelle vor, dass Sie ihrer Kundin 25% des Kaufpreises rückerstatten, und zwar deswegen, weil die Information auf Ihrer Webseite nicht deutlich genug war. Sie beide stimmen zu, womit der Fall abgeschlossen ist. Während des ganzen Verfahrens kommunizieren Sie und Ihre Kundin in Ihrer jeweiligen Muttersprache, und die Plattform gewährleistet die Übersetzung.

Beispiel 2

Ihre Kundin beschwert sich über die beschädigte Halskette per OS-Plattform. Sie einigen sich auf eine Streitbelegungsstelle, und der Streitfall wird dorthin übermittelt. Nach Untersuchung der Verpackung und aller anderen relevanten Umstände entscheidet die Streitbelegungsstelle zugunsten ihrer Kundin und schlägt vor, dass Sie die Kosten rückerstatten. Sie sind zwar vom Ergebnis überrascht, aber dennoch zufrieden mit der fairen Entscheidungsfindung der Streitbelegungsstelle.

Wenn Sie online Ihr Gewerbe treiben und Ihrer Verpflichtung zu hohen Standards in der Kundenbetreuung Ausdruck verleihen möchten, können Sie sich als ein/e UnternehmerIn auf der OS-Plattform registrieren, auch wenn keine Beschwerde gegen Sie eingereicht wurde.

Indem Sie sich auf der Plattform registrieren, erleichtern Sie es Ihren KundInnen, mit Ihnen in Kontakt zu treten, und Sie gehen sicher, dass jegliche Beschwerden über Sie mittels dieser Plattform an die E-Mail-Adresse ihrer Wahl gesandt werden.

IX. Sie treiben online Handel – welche Verpflichtungen haben Sie im Zusammenhang mit der OS-Plattform?

Wenn Sie online Handel treiben, haben Sie folgende Verpflichtungen in Bezug auf die OS-Plattform. Diese Verpflichtungen GELTEN FÜR ALLE ONLINE UNTERNEHMER/INNEN, ob sie die OS-Plattform verwenden möchten, oder nicht:

1. Sie müssen deutlich Ihre E-Mail-Adresse auf Ihrer Webseite angeben. Ein interaktives Kontaktformular ist nicht genug.
2. Sie müssen einen Link von Ihrer Webseite zur Plattform für Online-Streitbeilegung ec.europa.eu/odr anbieten. Dieser Link muss auf der Webseite gut sichtbar und zugänglich sein.⁸

WENN Sie online Handel treiben **und** gesetzlich verpflichtet sind oder sich selbst verpflichtet haben, AS

⁸ Um dieser gesetzlichen Pflicht leichter nachzukommen, können Sie ein vorgefertigtes Banner nutzen (Banner sind in allen Sprachen verfügbar): http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

zu nutzen [siehe Abschnitt V oben], müssen Sie auch Folgendes tun:

1. Informieren Sie Ihre KundInnen über das Bestehen der OS-Plattform, und die Möglichkeit, die OS-Plattform zur Lösung ihrer Streitfälle zu verwenden. Sie müssen einen Link von Ihrer Webseite zur Plattform für Online-Streitbeilegung anbieten, und sollten auch Informationen zur OS-Plattform in die Standardbedingungen aufnehmen, die Sie für Ihre Verbraucherverträge nutzen.
2. Wenn Sie Ihren KundInnen in einer E-Mail die Verwendung einer Streitbeilegungsstelle vorschlagen, müssen Sie auch den Link zur OS-Plattform mitschicken.

X. Es kommt online zu einem Streitfall mit einem Kunden, den Sie nicht lösen können – wie die OS-Plattform funktioniert

- Der Kunde reicht auf der Plattform eine Beschwerde ein.⁹
- Per E-Mail werden Sie benachrichtigt, dass eine Beschwerde gegen Sie vorliegt.
- Sie folgen dem Link zur Plattform und registrieren sich (falls nicht bereits geschehen), um die Beschwerde einsehen zu können.
- Sie wählen aus, welche Streitbeilegungsstelle Sie nutzen möchten (oder diejenige, die Sie verpflichtet sind zu nutzen, je nach den Regeln in Ihrem Land oder Ihrer Branche), und senden diesen Vorschlag an Ihren Kunden.
- Ihr Kunde kann die von Ihnen vorgeschlagene Streitbeilegungsstelle annehmen, oder aus der Liste auf der Plattform eine andere vorschlagen.

- Wenn Sie sich auf eine Streitbeilegungsstelle geeinigt haben, geht die Beschwerde an diese Streitbeilegungsstelle.
- Nachdem die Beschwerde an die Streitbeilegungsstelle geleitet wurde, gelten deren Regeln und Verfahren. Sie werden per E-Mail über den Verlauf Ihres Falles auf dem Laufenden gehalten, und können sich durch die OS-Plattform am Verfahren beteiligen, wie es notwendig ist.
- Während des Verfahrens können Sie für alle Dokumente und Nachrichten, die Sie senden und empfangen, die Übersetzungshilfe nutzen.
- Das OS Verfahren wird binnen 90 Tagen abgeschlossen.

Die Plattform bietet auch eine sehr verständliche Verwendungsanleitung an. Um sie zu nutzen, gehen Sie bitte auf die OS-Plattform ec.europa.eu/odr und auf „Benötigen Sie Hilfe?“.



Anhänge

Für ALLE UnternehmerInnen

Wenn es zum Streitfall mit einem/einer KundIn kommt

Checkliste – Informationspflichten unter AS

Bevor es zum Streitfall mit einem/einer KundIn kommt

Checkliste – Informationspflichten unter ADR

- Haben Sie Ihre KundInnen über die Möglichkeit, AS zu nutzen, informiert? ☐
- Haben Sie Ihre KundInnen darüber entweder per E-Mail informiert, oder auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format? ☐
- Haben Sie Ihre KundInnen informiert (per E-Mail, oder auf Papier oder in einem anderen „dauerhaften“ Format), ob Sie eine Schlichtungsstelle hinzuziehen werden, um diesen Streitfall zu lösen? ☐

Für ONLINE UnternehmerInnen

Bevor es zum Streitfall mit einem/einer KundIn kommt

Checkliste – Informationspflichten unter ADR

Bitte achten Sie darauf, auch den Punkten der obigen Checkliste zu entsprechen.

1. Entsprechen Sie der Checkliste „für alle UnternehmerInnen“?
NB: Online UnternehmerInnen müssen der obigen Checkliste mit dem Titel „für alle UnternehmerInnen“ entsprechen. ☐
2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse gut sichtbar auf Ihrer Webseite an?
NB: Ein Kontaktformular online, das die E-Mail-Adresse nicht anzeigt, erfüllt diese Bedingung nicht. ☐
3. Geben Sie gut sichtbar einen Link zur ODR-Plattform (<http://ec.europa.eu/odr>) an? ☐

Für ONLINE UnternehmerInnen

Wenn es zum Streitfall mit einem/einer KundIn kommt

Checkliste – Informationspflichten unter ADR

Wenn Sie einem/einer KundIn vorschlagen, eine Streitbeilegungsstelle zu nutzen, ☐
informieren Sie den/die KundIn auch über die ODR-Plattform, und ist der entsprechende
Link in Ihrer E-Mail?

Definitionen für das Glossar zur Alternativen Streitbeilegung (aus der Gesetzgebung)

„**Verbraucher**“: Jede natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können

„**Unternehmer**“: Jede natürliche oder juristische Person — unabhängig davon, ob sie in privatem oder öffentlichem Eigentum steht —, die zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, wobei sie dies auch durch eine in ihrem Namen oder Auftrag handelnde Person tun kann

„**inländische Streitigkeit**“: Eine vertragliche Streitigkeit aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, sofern der Verbraucher zum Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen in demselben Mitgliedstaat wohnt, in dem der Unternehmer niedergelassen ist

„**AS-Verfahren**“: Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen

„**Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag**“: Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, bei dem der Unternehmer oder der Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf anderem elektronischen Wege angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Wege bestellt hat

„**auf elektronischem Wege**“: elektronische Verfahren zur Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten, die vollständig über Kabel, Funk oder auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege gesendet, übermittelt und empfangen werden (z.B. eine E-Mail oder Videobotschaft).

Links zur Gesetzgebung

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

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollten auch beachten, dass gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite www.consumerlawready.eu abgeglichen werden.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

