

Vorsicht Falle: Anbieter werben mit falschen Infos zur Onlineschlichtung

Shopbetreiber aufgepasst! Ein Anbieter von Onlinestreitschlichtung versucht Onlinehändler mit unvollständigen Informationen zu einer Teilnahme an einem kostenpflichtigen Schlichtungssystem zu überreden. Davor warnt der Bundesverband des Deutschen Versandhandels (bvh) in seinem Blog.

ACHTUNG Update!

Anbieter entschuldigt sich

Nach der Berichterstattung über Werbung mit falschen Informationen zur Onlineschlichtung hat sich der Anbieter sowohl beim bvh als auch bei uns gemeldet und spricht von

“gewissen Irreführungen [...], für die ich mich ausdrücklich entschuldige.”

In einem Schreiben an Shopbetreiber heißt es dazu weiter:

“Ich bedauere zutiefst, dass durch ungenaue, zum Teil auch falsche Aussagen einer einzelnen Mitarbeiterin ein negativer Eindruck bei Ihnen entstanden ist, der unsere Arbeit in ein denkbar schlechtes Licht rückt. Hierfür entschuldige ich mich in aller Form. Wir streben ein faires Miteinander mit Online-Shops auf WIN-WIN-Basis an, betrügerische Tendenzen oder Praktiken weisen wir entschieden zurück.

Die Zusammenarbeit mit der betreffenden Mitarbeiterin wurde umgehend nach Bekanntwerden dieser Informationen seitens der Euro-ODR LTD beendet.”

Was war passiert

Der Anbieter versuchte den Eindruck zu erwecken, Onlinehändler seien zukünftig voraussichtlich verpflichtet, an einem Online-Schlichtungssystem (ADR) teilzunehmen.

Als Beleg dieser Falschbehauptung wurde auf die europäische Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung und die europäische Verordnung über die Online-Streitbeilegung aufmerksam gemacht, berichtet der bvh.

Richtig ist:

Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung, die bis zum 09.07.2015 in deutsches Recht umzusetzen ist, verpflichtet die EU-Mitgliedstaaten, für alle wirtschaftlichen Tätigkeitsbereiche Einrichtungen für Alternative Streitbeilegung nach den Vorgaben der Richtlinie zu schaffen. Die Nutzung dieser Schlichtungsstellen oder der Anschluss an sie durch die Unternehmen ist nicht obligatorisch.

Händler, die sich verpflichtet haben, eine ADR Stelle zu nutzen, müssen Verbraucher allerdings ab dem 13.06.2014 hierüber in Kenntnis setzen und z.B. die Website der Schlichtungsstelle in ihrem Shop angeben (Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie).

Streitschlichtung: Neue Infopflichten für alle Online-Händler ab 1. Februar 2017

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist zum größten Teil bereits in Kraft getreten, zum 1. Februar treten die restlichen Teile in Kraft, die neue Informationspflichten für Online-Händler bereit halten. Wir haben ein kostenloses Whitepaper für Sie erstellt, damit Sie diese Pflichten in Ihrem Shop erfüllen können.

[hubspotform whitepaper="true" title="Kostenloses Whitepaper - Streitschlichtung: Neue Infopflichten ab 1. Februar 2017" image_path="" image_text="Seien Sie gut vorbereitet auf den 1. Februar 2017, wenn Sie darüber informieren müssen, ob Sie bereit oder verpflichtet sind, an außergerichtlicher Streitbeilegung teilzunehmen. In unserem Whitepaper haben wir nochmals alle Informationen zusammengefasst und Sie erhalten kostenlose Muster zum Einsatz in Ihrem Shop." copy_text="" portal_id="603347" form_id="1cb2bb7e-616a-4db8-b390-0bc158d9902a" css=""]

Bildnachweis: Unuchko Veronika/shutterstock.com