

Deutsche Schlichtungsplattform online gegangen

Am 1. April 2016 trat das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz überwiegend in Kraft. Seit heute ist auch das Portal der Allgemeinen Schlichtungsstelle in Deutschland online gegangen. Unternehmer können sich dieser anschließen. Schon bisher wurden durch den Träger dieser Schlichtungsstelle erfolgreich in Streitigkeiten vermittelt.

Die EU hat die OS-Plattform (auf die alle Online-Händler in ihrem Shop hinweisen müssen).

Seit 1. April gibt es auch eine Plattform in Deutschland. Unter www.verbraucher-schlichter.de findet sich eine Seite des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl. Das Zentrum für Schlichtung wurde am 1. April 2016 vom Bundesamt für Justiz als Schlichtungsstelle im Sinne des Streitbeilegungsgesetzes anerkannt.

Verbraucher können entweder direkt über die Plattform oder per Mail, Post oder Fax einen Antrag auf Verbraucherstreitbeilegung stellen, also ihr Problem an das Zentrum für Schlichtung melden.

Kosten des Verfahrens

Der Gesetzgeber hat vorgesehen, dass das Schlichtungsverfahren für den Verbraucher kostenlos sein muss. Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn der Verbraucher das Verfahren missbräuchlich anstrengt. Dann können vom Verbraucher 30 Euro verlangt werden.

Dem Unternehmer dürfen dagegen Kosten auferlegt werden. Diese betragen nach der Kostenordnung bei der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle mindestens 50, höchstens 600 Euro:

50 Euro	bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro,
75 Euro	bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro,
150 Euro	bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro,
300 Euro	bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro,
380 Euro	bei Streitwerten von 2000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro,
600 Euro	bei Streitwerten von über 5.000 Euro.

Erkennt der Unternehmer einen geltend gemachten Anspruch sofort an, werden die Kosten reduziert. Außerdem kann die Schlichtungsstelle unter bestimmten Voraussetzungen von der Erhebung eines Entgeltes ganz absehen.

Die Pflicht zur Zahlung des Entgeltes entsteht erst, wenn sich der Unternehmer bereit erklärt, an der Schlichtung teilzunehmen.

Link auf Schlichtungsplattform

Die ODR-Verordnung verpflichtet alle Online-Händler, auf ihrem Shop den Link zur OS-Plattform bereit zu halten.

An dieser Pflicht ändert sich auch nichts, wenn jetzt eine deutsche Plattform online gegangen ist. Der Link auf die europäische OS-Plattform muss weiterhin im Shop genannt werden.

Werden Sie an Schlichtungen teilnehmen?

Das Thema Schlichtung ist für Online-Händler ein relativ neues Thema, auch wenn mit dem Online Schlichter schon länger die Möglichkeit bestand, dass sich Verbraucher und Unternehmer außergerichtlich einigen.

Seit heute nun aber besteht die gesetzliche Möglichkeit für alle Verbraucher, sich an eine Schlichtungsstelle zu wenden.

Haben Sie sich schon entschieden, ob Sie an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen, wenn der Verbraucher eine Beschwerde einreicht?

[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: Sebastian Duda/shutterstock.com