

## Neuer Service für Onlineshops in Südtirol: die Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it

Seit einigen Jahren müssen Unternehmen mit einer Niederlassung in der EU, die online Waren oder Dienste verkaufen, auf den Webseiten einen Link zur ODR-Plattform der EU angeben. Auch müssen die KundInnen darüber informiert werden, welche ADR-Stelle bei Streitfällen mit VerbraucherInnen beauftragt wird.

ODR steht dabei für *online dispute resolution*, also **Online-Streitbeilegung**, und ADR für *alternative dispute resolution*, also **Alternative Streitbeilegung** (Rechtsquellen: GvD Nr. 130/2015, EU-Richtlinie Nr. 11/2103 und EU-Verordnung Nr. 524/2013).

**Eine Partnerschaft mit der Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it** erlaubt den Firmen, die Waren oder Dienstleistungen online verkaufen, ihren gesetzlichen Pflichten schnell, effizient und kostenlos nachzukommen.

### Wie funktioniert der Dienst?

Hat ein Unternehmen Onlineschlichter.it als Schlichtungsstelle benannt, können VerbraucherInnen (sofern ein direkter Kontakt mit dem Unternehmen keine einvernehmliche Lösung brachte) den Fall über das Portal zur Schlichtung einreichen. Bevor die Einladung an die Firma versandt wird, überprüft einer der unparteiischen Schlichter, ob die Voraussetzungen für die Aufnahme des Verfahrens gemäß Schlichtungsverordnung bestehen: **so werden geringfügige oder mutwillige Streitfälle vermieden.**

Ist der Streitfall zulässig, wird eine Einladung zum Verfahren an die Firma versandt. Der Einladung liegt bereits eine Zusammenfassung des Falls, sachlicher und rechtlicher Art, sowie die von den VerbraucherInnen gestellte Forderung bei. Somit hat die Firma oder der Freiberufler ein klares Gesamtbild der Beschwerde, aufgrund dessen für oder gegen die Teilnahme am Verfahren entschieden werden kann.

### Der Ablauf des Verfahrens: unkompliziert und kostenlos

Die Teilnahme am Verfahren ist **immer kostenlos**, auch für die eingeladene Firma oder den Freiberufler. Das Verfahren wird immer informell und so schnell wie möglich durchgeführt.

Die Firma ist nicht verpflichtet, den Schlichtungsvorschlag des Schlichters anzunehmen: die Firma kann in jedem Moment die Schlichtung verlassen, ohne Rechtsfolgen befürchten zu müssen.

Als zusätzliche Sicherheit für die Firmen hat Onlineschlichter.it mit der Handelskammer Bozen ein Übereinkommensprotokoll unterzeichnet; dieses sieht vor, dass der Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle auch von einem Experten der Handelskammer überprüft wird.

### Vorteile der Teilnahme am Schlichtungsverfahren

Eine Entscheidung für Onlineschlichter.it als Vertrauensschlichtungsstelle bringt viele Vorteile für Firmen:

- Die Firmen erhalten kostenlos ein Rechtsgutachten über die Streitfälle durch einen dritten und unparteiischen Schlichter, welches die gesamte Situation beleuchtet;
- sie vermeiden gerichtliche Streitfälle, welche mit entsprechenden, oft hohen Kosten verbunden sind;
- sie erreichen eine schnelle Lösung der Streitfälle (das Verfahren dauert maximal 90 Tage);
- sie können sicher sein, eine qualitative hochwertige Lösung zu erhalten, auch dank der Überprüfung des Schlichtungsvorschlags durch der Handelskammer Bozen;
- sie senden den KundInnen ein starkes Signal über ihre Bereitschaft, Probleme und Streitfälle zu lösen; dies ist vor allem im Online-Verkauf ein wesentlicher Vorteil.

**Interessiert?** Das Team von Onlineschlichter.it wird **am Freitag dem 5. März 2021 um 9.00 Uhr** (Vormerkung erbeten) **mittels Videokonferenz auf der Plattform Zoom** zur Verfügung stehen, um ausführlich zu informieren. Um sich vormerken zu lassen, kann man einfach die Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen kontaktieren, **Tel. 0471/945561 - E-mail [adr@camcom.bz.it](mailto:adr@camcom.bz.it)**

**Infos und Kontakt: [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)**



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

PARTNER DER WIRTSCHAFT

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA