

E-Commerce - ADR und ODR: Beschwerden online, schnell und kostengünstig lösen

Di, 28.11.2017 - 09:28

In Europa hat von fünf Verbrauchern einer ein Problem im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung. 66% dieser Käufe erfolgen online. Vor allem beim E-Commerce ist es wichtig, dass die Beschwerden online, schnell und kostengünstig gelöst werden können. Darüber wurde kürzlich bei einem Treffen bei der Handelskammer Trient gesprochen.

Die Handelskammer Trient hat Vertreter der Fachverbände zu einem Treffen eingeladen zum Thema Digitalisierung der Unternehmen und zur Notwendigkeit, dass die Unternehmen des Trentino damit beginnen, auch den elektronischen Markt für sich zu entdecken. In der Tat befindet sich der digitale Markt im ständigen Wachstum und er bietet die Möglichkeit, die eigenen Produkte und Dienstleistungen nicht nur auf lokaler oder nationaler Ebene, sondern auch auf dem europäischen Binnenmarkt anzubieten.

Unter den Referenten dieser Tagung waren Vertreter von Verbraucherorganisationen, ein Vertreter der Schlichtungsstelle für die außergerichtliche Streitbeilegung (sog. ADR – Alternative Dispute Resolution) "Onlineschlichter.it" und eine Beraterin des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien. Letzteres ist in Italien zur Kontaktstelle für die sogenannte ODR-Plattform ernannt worden. All diese Vertreter haben sich zusammengefunden, um den Unternehmen die Instrumente der alternativen Beilegung von Streitigkeiten zu präsentieren.

Die Verantwortliche des "Onlineschlichter.it"-Projekts, das auch auf der ODR-Plattform zu finden ist und aktiv mit den Handelskammern von Bozen und Trient zusammenarbeitet, hat die Funktionsweise des Online-Portals vorgestellt und dabei unterstrichen, dass lokale Unternehmen, die im europäischen Binnenmarkt tätig werden wollen, sich auch den europäischen Standards im Bereich der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten anpassen müssen. Häufig kaufen Verbraucher nämlich aus mangelndem Vertrauen nicht über das Internet. Dies geht aus kürzlich von der Europäischen Kommission und vom Verbraucherzentrale Bundesverband in Deutschland erstellten Studien hervor.

“Die Unsicherheit, an wen man sich bei Problemen im Zusammenhang mit den eigenen Online-Einkäufen wenden kann, ist heute überwindbar”, erklärt Sara Allegrini vom “Onlineschlichter.it” und fährt fort “Die Wahl einer ADR-Stelle bedeutet, dem Verbraucher jene Sicherheit zu geben, die er sich für einen Online-Kauf ohne Kopfzerbrechen wünscht”. Im Falle von Onlineschlichter.it handelt es sich um eine kostenlose Schlichtungsstelle, sei es für das Unternehmen als auch für den Verbraucher.

Die ODR-Plattform ist eine von der europäischen Kommission zur Verfügung gestellte interaktive Webseite (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>) zur Lösung von Streitigkeiten, welche ihren Ursprung in einem Online-Kauf haben. Die Plattform ist gratis und einfach zu benutzen: Der Verbraucher reicht seine Beschwerde über ein Online-Formular ein, welches in allen offiziellen EU-Sprachen verfügbar ist; der Unternehmer erhält dann eine Mitteilung über die Eröffnung einer Beschwerde. Während des Treffens in Trient hat die Verantwortliche der italienischen Plattform den Unternehmen erklärt, wie die Plattform im Detail funktioniert, und sie hat die Unternehmen auch daran erinnert, dass die Betreiber einer Internetseite dazu verpflichtet sind, den Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr> der ODR-Plattform auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.

“Wir wünschen uns, dass Treffen wie dieses in Trient dazu beitragen, die Kultur der außergerichtlichen Lösung von Streitigkeiten, welche ihren Ursprung im elektronischen Handel haben, zu verbreiten”, erklärt Rebecca Berto, Verantwortliche für Italien der Kontaktstelle für die ODR-Plattform und Beraterin des EVZ.

Weitere Informationen und Tipps zum E-Commerce und zur Lösung von Streitigkeiten, welche aus diesem entstanden sind, finden Sie auf der Internetseite des Europäischen Verbraucherzentrums Italien – Büro Bozen www.euroconsumatori.org und www.onlineschlichter.it. Auf der Facebook-Seite des EVZ (Europäisches Verbraucherzentrum Italien) finden Sie ein Video, welches erklärt, wie die Plattform funktioniert.



Co-finanziert von der Europäischen Kommission, dem Land Südtirol, der Autonomen Region Trentino-Südtirol, dem Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung, den Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).
