Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Südtiroler Verbraucherschützer bei EU-Schlichtertreffen

Do, 15.12.2016 - 14:25

VerbraucherInnen und E-Shops haben Vorteile, wenn sie Online-Schlichtungsverfahren anbieten

Onlineschichter.it hat höchste Lösungsquote

In Wien haben sich Vertreter von Schlichtungsstellen aus dem deutschsprachigen Raum getroffen. Für Südtirol waren der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol, Walther Andreaus und die Schlichterin des ONLINESCHLICHTER.IT, Sara Allegrini anwesend. Das Treffen diente einem ersten Austausch der seit 2016 auf einer neuen, europaweiten Rechtsgrundlage arbeitenden Schlichtungsstellen im Konsumbereich. Dabei gibt es eine enge Zusammenarbeit europäischer Stellen wie der Europäischen Verbraucherzentren, der ODR (Online Dispute Resolutions) Kontaktstellen und eben der Verbraucher-Schlichtungsstellen.

In Südtirol setzt man diesbezüglich besonders auf die Online-Schlichtung nach dem Motto: Wer online einkauft, sollte auch online Probleme lösen können. Ohne genötigt zu werden auf analoge, schwerfällige und kostenträchtige Lösungen zu setzen.

Die Südtiroler Online-Schlichter konnten berichten, dass sie mit 55% positiv beendeten Streitbeilegungsanträgen die höchsten Lösungsquoten in den neuen ODR-Verfahren erzielen. Dies zeigt die Effizienz des Onlineschlichter.it für Verbraucher und Betriebe im internationalen Vergleich. Auch wurde hervorgehoben, dass E-Shops, die mittels einer entsprechenden Onlineschlichtung hohe Servicequalität signalisieren, von den Verbrauchern tatsächlich bevorzugt werden.

Zum nächsten Treffen sollen auch Stellen aus Luxenburg und der Schweiz eingeladen werden.

>>www.onlineschlichter.it

Medien-Information
Bozen, 15.12.2016