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

Onlineschlichter.it: „best practise“ wird in 2017 fortgeführt!

Fr, 28.04.2017 - 11:18

Die ADR/ODR-Stelle Onlineschlichter.it hat vor einem Jahr ihre Tätigkeit aufgenommen. Immer häufiger wenden sich Südtiroler VerbraucherInnen und Unternehmen an die Stelle, um Streitfälle aus dem e-commerce zu lösen, oder genauere Informationen über ihre Rechte und Pflichten zu erhalten.

Am 29. April 2016 wurde zwischen der Handelskammer Bozen und Verbraucherzentrale Südtirol das Einvernehmensprotokoll unterzeichnet, mit welchem den Südtiroler VerbraucherInnen und Unternehmen kostenlose Online-Schlichtungen dank der Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it angeboten werden können. Am 1. Mai 2016 hat der Onlineschlichter.it - online - seine Türen geöffnet; dadurch begann ein neues und innovatives Kapitel in Sachen Streitschlichtung zwischen KonsumentInnen und Unternehmen.

Die Ergebnisse waren überraschend, und sehr vielversprechend, wenn man bedenkt, dass es sich um ein neues und noch wenig bekanntes Instrument handelt. 60 Schlichtungsverfahren wurden im ersten Arbeitsjahr bearbeitet. Davon wurden 38% mit positivem Ergebnis abgeschlossen, 42% mit negativem Ergebnis, 8% wurde wegen Nichtzuständigkeit geschlossen, und 12% sind derzeit noch in Bearbeitung. In 27% der behandelten Fälle war eine der Vertragsparteien in einem anderen Land der EU ansässig bzw. niedergelassen (Deutschland, Österreich, Niederlande, Lettland, Frankreich, Belgien, Schweden, Finnland, Spanien und Großbritannien). Neben der Schlichtungstätigkeit wurden auch 205 Informationsanfragen über gängiges Recht an Unternehmen und VerbraucherInnen beantwortet.

Eine deutliche Bestätigung erfuhr auch die „best practise“, die VZS und Handelskammer ins Leben gerufen haben, mit 75% positiver Schlichtungen gegenüber 25% negativen. In Anbetracht der guten Ergebnisse hat der Ausschuss der Handelskammer kürzlich beschlossen, die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale zu erneuern. „Die Daten sind vielversprechend, die Zusammenarbeit ist noch neu, aber sie funktioniert“ meint Sara Allegrini, Schlichterin des Onlineschlichter.it. „Dieses neue Instrument wird von immer mehr Südtiroler Firmen gewählt, da beide Parteien die Prozedur als sicher, einfach, schnell, kostenlos und gerecht empfinden“.
Ivo Morelato, Sekretär des Schiedsgerichts der Handelskammer Bozen, fügt hinzu: „Wir sind immer

bereit, den VerbraucherInnen und Unternehmen neue Wege für die alternative Streitbeilegung zu bieten, um so den Marktsektor e-commerce und seine Entwicklung zu unterstützen“.

Im Onlinekauf ist das Vertrauen der VerbraucherInnen ein sehr wichtiges Element, da das Geschäft, wenn es eine Niederlassung hat, meist sehr weit entfernt ist, und die VerbraucherInnen bei Problemen nach dem Kauf oft nicht wissen, an wen sie sich wenden sollen. Diese Umstände halten VerbraucherInnen davon ab, online zu kaufen. Dank Onlineschlichter.it können die Firmen, die sich für diese Schlichtungsstelle entscheiden, den VerbraucherInnen entsprechende Sicherheiten bieten, sodass diese ohne Sorge online kaufen können. Und dieses gestärkte Vertrauen der VerbraucherInnen kann sich sehr wohl in einer Steigerung der Online-Verkäufe für jene Firmen, die eine ODR-Stelle wählen, niederschlagen.

Informationen:
www.onlineschlichter.it info@onlineschlichter.it, Tel. 0471/941466
Dott. Ivo Morelato, morelato@handelskammer.bz.it, Tel. 0471/945629