



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

E-commerce: nur ein Online-Shop von 20 informiert richtig über die Schlichtung

Fri, 06/24/2016 - 09:46

Erste Meldungen an Antitrust

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat im letzten Monat auf gesamtstaatlicher Ebene eine Untersuchung im Bereich des E-commerce durchgeführt. Dabei wurde überprüft, ob die Onlineshops korrekt über die ODR-Plattform informieren. Die ODR-Plattform (Online Dispute Resolution) ist ein von der Europäischen Kommission geschaffenes Portal, über welches Europas VerbraucherInnen ihre Beschwerden direkt online vorbringen können. Über die Plattform können die VerbraucherInnen auch entscheiden, an welche Schlichtungsstelle (auch ADR-Stelle) sie sich wenden möchten, um die Streitfälle in Bezug auf online gekaufte Waren und Dienstleistungen zu lösen. Die Untersuchung brachte jedoch wenig gute Neuigkeiten: fast keiner der Onlineshops die im Rahmen der Stichprobe untersucht wurden informiert seine KundInnen korrekt über die ODR-Plattform.

Die Untersuchung umfasste eine Stichprobe von 450 Onlineshops im gesamten Staatsgebiet (darunter auch Armani, Intimissimi, Euronics Italia, Sorelleramonda, Decathlon Italia, usw.). Untersucht wurden dabei insbesondere folgende Seiten der Online-Shops: allgemeine Geschäftsbedingungen, Impressum, Nutzungsbedingungen, Kundendienst, Beschwerden und Rücktritt. Gemäß europäischen Auflagen müssen die Online-Shops ab 9. Jänner 2016 auf ihren Seiten und in den Geschäftsbedingungen den VerbraucherInnen einen direkten Link zur ODR-Plattform anbieten, und über deren Existenz informieren (Verordnung Nr. 524/2013/EU).

Die Ergebnisse in Zahlen

Auf gesamtstaatlicher Ebenen informieren nur 7% der Online-Shops korrekt über die ODR-Plattform. Dazu zählen in erster Linie Online-Shops aus Norditalien. In der Lombardei informieren 28% der untersuchten Online-Shops korrekt, gefolgt von Südtirol mit 25% und dem Veneto mit 15%.

Tabelle mit Prozentsätzen nach Region

Region	% ODR-Plattform	Region	% ODR-Plattform
Lombardei	28,00%	Aosta	0,00%
Provinz Bozen	25,00%	Toskana	0,00%
Veneto	15,00%	Marken	0,00%
Sizilien	5,00%	Umbrien	0,00%
Friaul-Julisch-V.	5,00%	Molise	0,00%
Emilia Romagna	4,00%	Abruzzen	0,00%
Piemont	4,00%	Apulien	0,00%
Kampanien	4,00%	Kalabrien	0,00%
Latium	3,00%	Basilicata	0,00%
Provinz Trient	0,00%	Sardinien	0,00%
Ligurien	0,00%	-	-

Die Untersuchung hat auch gezeigt, dass einige der Online-Shops, in korrekter Anwendung der neuen europäischen und italienischen Normen, eine bestimmte ADR-Stelle für die Beilegung ihrer Streitfälle bestimmt haben, und diese in den allgemeinen Vertragsbedingungen spezifisch nennen (gemäß GvD 130/2015 und Verordnung Nr. 524/2013/EU).

Gewählt wurden fast ausschließlich drei ADR-Stellen aus den Listen der ODR-Plattform der Europäischen Kommission: **Onlineschlichter.it**, **RisolviOnline** und die **Paritätische Schlichtung Netcomm**.

Dabei muss man jedoch anmerken, dass auch viele der Online-Shops, die eine bestimmte ADR-Stelle benennen, der Pflicht, auch die ODR-Plattform zu erwähnen, nicht nachgekommen sind. RisolviOnline wurde vom Großteil der Online-Shops in der Lombardei gewählt (18%), während Onlineschlichter.it vorwiegend in Südtirol gewählt wurde (15%), und die paritätische Schlichtung Netcomm wurde von 2% der Online-Shops in der Lombardei gewählt.

Von den 3 ADR-Stellen bietet nur **Onlineschlichter.it die Möglichkeit, eine für beide Parteien absolut kostenlose Schlichtungsprozedur (auch in Deutsch) durchzuführen**. Auch die paritätische Schlichtung Netcomm ist für die KundInnen kostenlos, kann aber nicht in Deutsch durchgeführt werden, während bei RisolviOnline mindestens 20 Euro Gebühren auf jeden Fall anfallen (auch wenn die Schlichtung scheitert), und der Dienst ebenfalls nicht in Deutsch verfügbar ist.

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass ein Großteil der Online-Shops in Italien sich erst noch an die

neuen Vorgaben anpassen muss, damit die VerbraucherInnen angemessen über die ODR-Plattform und die außergerichtliche Streitbeilegung informiert werden. Bleibt zu hoffen, dass hier rasch Abhilfe geschaffen wird.

VZS-Geschäftsführer Walther Andreas meint dazu: „In den letzten Jahren wurden wir Zeuge einer ganzen Reihe von gesetzlichen Neuerungen in Europa und Italien, an die sich die Mehrheit der Anbieter erst noch anpassen muss. Doch die Ergebnisse dieser Stichprobe zeigen, dass Handeln angesagt ist. Die neuen Informationspflichten müssen umgehend umgesetzt werden, damit die VerbraucherInnen die neuen Online-Instrumente zur Streitbeilegung auch nutzen können. In den ersten drei Monaten von 2016 haben laut NetRetail 18,8 Millionen ItalienerInnen online eingekauft, Tendenz steigend. Dass Streitfälle aus diesem exponentiell wachsenden Bereich nicht wirklich effizient von der Gerichtsbarkeit gelöst werden können, die seit Jahren an hohen Kosten, langen Zeiten und für Laien undurchschaubaren Verfahren krankt, liegt auf der Hand. Eine Anpassung an die neuen Auflagen ist nicht nur Pflicht, sondern auch eine Notwendigkeit.“

Mittlerweile wurden infolge der Stichproben-Untersuchungen **die ersten Meldungen an die Antitrust-Behörde versandt.**

Weitere Informationen: www.onlineschlichter.it, info@onlineschlichter.it, tel. 0471/941466

Medien-Information