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

Startschuss zu neuer Onlineschlichtung in Südtirol: www.onlineschlichter.it

Fri, 04/29/2016 - 15:33

Tagung in Bozen unterstreicht das Potential der Schlichtung für Verbraucher und Unternehmen

Der Onlinekauf von Waren oder Dienstleistungen für private Zwecke wird immer beliebter. So kauften laut ASTAT 2015 immerhin 31,6% der SüdtirolerInnen im Internet ein. Bei den 16-34 Jährigen waren es 37,3%. Kein Wunder, dass immer wieder Probleme mit Onlineverkäufern auftreten. Verbraucherzentrale und Handelskammer schaffen nunmehr diesbezügliche Abhilfe.
Bei einer Tagung am Freitag in Bozen wurde das Thema „E-Commerce und die neue Online-Schlichtung in Südtirol“ in den Fokus gerückt. Organisiert wurde die Veranstaltung vom zuständigen Landesamt für Kabinettsangelegenheiten, der Handelskammer Bozen und der Verbraucherzentrale Südtirol.

Der neue onlineschlichter.it ist eine neutrale Schlichtungsstelle für rechtliche Streitigkeiten im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs (E-Commerce). Er ist bei der Verbraucherzentrale Südtirol angesiedelt. Ziel des Online-Schlichters ist es, die außergerichtliche Lösung von Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen herbeizuführen. Die Gerichte sollen so entlastet und dem Verbraucher eine Möglichkeit geboten werden, Beschwerden im Online-Handel schnell, unbürokratisch und kostenfrei zu lösen. Er schafft damit auch mehr Vertrauen in den Markt und die Kundenzufriedenheit.

Der Landeshauptmann Arno Kompatscher unterstrich in seinem Grusswort die Bedeutung der Schlichtungskultur zur Lösung von Verbraucherproblemen. Denn mit einer unabhängigen, unparteiischen, transparenten, effektiven, schnellen und fairen Streitbeilegung durch entsprechende Stellen gibt es Vorteile sowohl für Verbraucher als auch für Betriebe. Ausgehend von Südtirol soll diese Kultur der Streitbeilegung gefördert werden.

Vorgestellt wurde auch eine Vereinbarung zwischen Handelskammer und Verbraucherzentrale mit

der die Onlineschlichtung für den Bereich E-Commerce von der Verbraucherzentrale organisiert wird. Es ist vorgesehen, dass der Schlichtungsvorschlag vor der Übermittlung an den Verbraucher und den Betrieb von der Handelskammer begutachtet wird.

Weiters wurden Anreize für eine Beteiligung von Unternehmen geschaffen. So werden alle Südtiroler Unternehmen, welche online verkaufen, dabei kostenlos unterstützt, dass ihre Homepages den rechtlichen Vorgaben entsprechen.

Die Tagung in Bozen hat die Gelegenheit geboten die neuen gesetzlichen Normen auf europäischer und nationaler Ebene zu beleuchten und gute Praktiken in Europa vorzustellen. Diesbezüglich wurden der deutsche Onlineschlichter und die neue deutsche Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, beide mit Sitz in Kehl am Rhein vorgestellt. Auch die neue ODR-Plattform der Europäischen Kommission steht in Zukunft als wichtiges Hilfsmittel für die Konsumenten zur Verfügung, vor allem wenn es um grenzüberschreitende Online-Einkäufe geht. Diesbezüglich fungiert auch das Europäische Verbraucherzentrum als Partner für geplagte Online-Einkäufer.

Während somit die Südtiroler Online-Käufer in Zukunft den von der EU gewünschten Zugang zu einer alternativen Streitbeilegungsstelle in beiden Landessprachen kostenlos zur Verfügung haben, gibt es für die übrigen Käufer noch keine günstige Auffangschlichtungsstelle. Daran muss noch gearbeitet werden, unterstrichen die verschiedenen Vertreter der Verbände und Institutionen.

>> www.onlineschlichter.it