



CONCILIAREONLINE.IT  
ONLINESCHLICHTER.IT

## **TÄTIGKEITSBERICHT 2016-2017**



## INHALT

SCHICHTUNGSSTELLE FÜR VERBRAUCHERSTREITFÄLLE	2
TRÄGERORGANISATION	2
VORSTAND	2
SCHLICHTUNGSSTELLE	2
TEAM	2
UNTERSTÜTZER	3
ZUSAMMENARBEIT	3
PROTOKOLL MIT DER HANDELSKAMMER BOZEN	3
BESCHLUSS DER HANDELSKAMMER TRIENT	3
BEST PRACTICE	3
SCHLICHTUNGSVERFAHREN	4
ANNAHMEKRITERIEN	4
ABLEHNUNGSGRÜNDE	4
DAUER	5
ABSCHLUSS DES VERFAHREN	5
WIRKUNG DES SCHLICHTUNGSVORSCHLAGS	5
VERFAHRENSSPRACHEN	6
ANALYSE DER EINGEGANGEN ANFRAGEN	6
DATEN 2016-2017	7
FÄLLE UND INFORMATIONSANFRAGEN 2016-2017	8
HERKUNFT DER PARTEIEN	9
DETAIL DER BESCHWERDEN	11
ANALYSE DES SCHLICHTERS	14
ÜBERBLICK 2016-2017	16

## VORWORT

Die ADR/ODR-Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it wurde von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zwischen 2015 und 2016 ins Leben gerufen. Rechtsgrundlage ist die Europäische Verordnung Nr. 524/2013/EU, mit welcher die ODR-Plattform der Europäischen Kommission (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>) eingerichtet wurde, sowie die Umsetzung der europäischen Richtlinie 2013/11/EU durch das GvD 130/2015, welches auch den Verbraucherschutzkodex (GvD Nr. 206/2005) geändert hat, wodurch die Stellen für die alternative Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (ADR-Stellen) eingeführt wurden.

Onlineschlichter.it wurde als eine der neuen, online operierenden, ADR-Stellen entworfen, mit dem Ziel, VerbraucherInnen und Unternehmen bei der Beilegung von zwischen ihnen entstandenen Streitigkeiten beim Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu helfen; dabei garantiert Onlineschlichter.it auch den deutschsprachigen VerbraucherInnen und Unternehmen in Südtirol Zugang zu ADR-Stellen.

Der Onlineschlichter.it wurde von der Aufsichtsbehörde für Telekommunikationswesen (AGCOM) in Bezug auf Internetdienste, Telekommunikation und Postdienste als alternative Streitbeilegungsstelle akkreditiert. Im Mai 2016 wurde Onlineschlichter.it der Europäischen Kommission gemeldet und in die als Online-Schlichtungsstelle in die Plattform aufgenommen.

Um beiden Vertragsparteien rechtliche Unterstützung und Lösungen anbieten zu können, ist Onlineschlichter.it Partnerschaften mit den Handelskammern von Bozen und Trient eingegangen. Dank der Zusammenarbeit zwischen der VZS und den Handelskammern von Bozen und Trient war es möglich, in den Schlichtungsverfahren von Onlineschlichter.it sowohl die Interessen der Verbraucher als auch jene der Unternehmen in der Region Trentino-Südtirol zu schützen, wodurch eine "best practise" auf lokaler, nationaler und europäischer Ebene ins Leben gerufen wurde.

Die Arbeit, auf die wir uns freuen, ist sicher noch lang, aber wir sind mit dem, was bisher aufgebaut wurde, zufrieden. Anlass zu großer Zufriedenheit ist auch die neu aufgebaute Zusammenarbeit zwischen der Verbraucherzentrale und den Handelskammern von Bozen und Trient. Wir hoffen, in den nächsten Jahren das Dienstleistungsangebot erweitern, die Zusammenarbeit mit den Handelskammern Bozen und Trient zu festigen und diese neue "Best Practice" auch in andere italienischen Regionen exportieren zu können.

Schlussendlich ist es unsere Hoffnung, im Sinne des Erwägungsgrunds 53 der Richtlinie 2013/11/EU durch Schaffung eines europäischen Netzes von Verbraucher-ADR / ODR-Einrichtungen zu mehr Sicherheit im e-commerce europäischen Unternehmen und Verbrauchern beitragen zu können.

## SCHLICHTUNGS- STELLE FÜR VERBRAUCHER- STREITFÄLL

Das Ziel von Onlineschlichter.it ist es, den E-Commerce-Markt sicherer für die Verbraucher und nutzbarer für Unternehmen zu machen, indem ein vollständig online und völlig kostenfreier Streitbeilegungsservice garantiert wird, der Unterstützung und rechtliche Lösungen bietet (als Alternative auch im Schiedsverfahren), was gleichzeitig dazu beiträgt, die Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs anzuregen und die Gerichte zu entlasten. Insbesondere verwaltet "Onlineschlichter.it" freiwillige Schlichtungsverfahren, durch welche Verbraucherstreitigkeiten außergerichtlich beigelegt

werden sollen (gemäß GvD 130/2015 und Verordnung Nr. 524/2013/EU)

## **TRÄGER- ORGANISATION**

Die Schlichtungsstelle ADR Onlineschlichter.it nutzt die organisatorischen Strukturen und ein Bilanzkapitel der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS).

Die VZS ([www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)) ist der Zusammenschluss von Südtiroler Vereinen und Verbänden, die entweder ausschließlich auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes tätig sind oder durch eigene autonome und von der übrigen Vereinstätigkeit getrennte Strukturen oder Abteilungen Aufgaben der Wahrnehmung von Verbraucherinteressen erfüllen, und von Konsumenten.

Die VZS agiert im Rahmen des Landesgesetzes Nr. 15/1992 zum Schutz der Verbraucher, dank einer Konvention mit der Autonomen Provinz Bozen Südtirol (<https://www.consumer.bz.it/de/allgemeine-schlichtung>).

## **VORSTAND DER SCHLICHTUNGS- STELLE**

Der Vorstand von Onlineschlichter.it im Zeitraum 2016-17 setzte sich wie folgt zusammen:

**Agostino Accarrino**, Präsident  
**Priska Auer**  
**Heidi Rabensteiner**  
**Martin Wieser**  
**Walther Andreas**

Der Vorstand trat 2016 zweimal zusammen; am 26.02.2016, um einige Änderungen am Statut des Gremiums zu beraten, und am 08.04.2016, um ein Übereinkunftsprotokoll mit der Handelskammer Bozen zu unterschreiben, sowie einmal im Jahr 2017, um den Haushaltsabschluss und das Haushaltsbudget zu genehmigen.

## **SCHLICHTUNGS- STELLE**

Die Schlichtungsstelle befasst sich mit der Bearbeitung und Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten, die ihr vorgelegt werden. Sie besteht aus einem einzelnen Subjekt, dem Schlichter, der ernannt wird, um den Fall zu behandeln und zu lösen.

Der Schlichter ist eine dritte Partei, unabhängig und unparteiisch; er versucht, eine einvernehmliche Lösung des Streitfalls durch die Analyse des Falles und das Unterbreiten eines Vorschlags für die Beilegung des Rechtsstreits zu erreichen (fußend in rechtlicher Analyse oder, in einem zweiten Moment, nach Billigkeit).

Wenn es keine Grundlagen für einen Schlichtungsvorschlag gibt, wird der Schlichter einen detaillierten Abschlussbericht über das Verfahren formulieren, und die Gründe darlegen, welche es unmöglich machten, einen Vorschlags zu formulieren.

## **DAS TEAM**

In den Jahren 2016 und 2017 setzte sich das Schlichtungsteam wie folgt zusammen:

**Dr. Sara Allegrini**, Juristin und Schlichterin (von der VZS unbefristet angestellt und der Onlineschlichter.it-Stelle als Schlichter für mindestens 3 Jahre zugeteilt).

**Dr. Angelo Vezaro**, Schlichter Telecom  
(Er leistet seine Arbeit im Zuge einer freiwilligen Zusammenarbeit mit Onlineschlichter.it)

## UNTERSTÜTZER

Onlineschlichter.it wird unterstützt von:

**Autonome Provinz Bozen  
Region Trentino Alto Adige/Südtirol  
Handelskammer Trient**

## ZUSAMMENARBEIT

Onlineschlichter.it hat 2016 hat zwei wichtige Kooperationen aktiviert: eine mit der Handelskammer von Bozen und eine mit der Handelskammer von Trient.

## PROTOKOLL MIT DER HANDELSKAMMER BOZEN



CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO  
  
AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Am 29. April 2016 hat Onlineschlichter.it mit der Handelskammer Bozen ein Übereinkunftsprotokoll unterschrieben. Dieses Protokoll hat eine Gültigkeit von einem Jahr ab Datum der Unterzeichnung und kann, auch stillschweigend, verlängert werden.

Das Protokoll sieht insbesondere Folgendes vor:

- eine Kontrolle und/oder eine vorherige Stellungnahme eines Sachverständigen der Handelskammer Bozen und der Verbraucherzentrale Südtirol zu den von Onlineschlichter.it formulierten Schlichtungsvorschlägen. Diese Kontrolle und/oder Stellungnahme wird nur bei Streitigkeiten mit Südtiroler Unternehmen gegeben, die Onlineschlichter.it als ihre Vertrauens-Schlichtungsstelle benannt haben.
- Abfassen der "Onlineschlichter.it"-Klausel, welche es den Unternehmen ermöglicht, den Informationspflichten über alternative Streitbeilegung im elektronischen Geschäftsverkehr nachzukommen, und die Vorteile des Protokolls zu nutzen;
- Information an die Unternehmen über die neuen Informationspflichten in Zusammenhang mit der Streitbeilegung im E-Commerce.

## BESCHLUSS DER HANDELSKAMMER TRIENT



CAMERA  
DI COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI TRENTO  
  
*Pronti all'impresa*

Am 9. September 2016 beschloss der Vorstand der Handelskammer Trient, den Online-Schlichtungsdienst von Onlineschlichter.it zu nutzen; dadurch sollten nicht nur die Trentiner E-Commerce-Unternehmen ermutigt werden, sich an die neuen Informationsanforderungen der

europäischen Gesetzgebung über alternative Streitbeilegungsgremien und -verfahren anzupassen, sondern auch die ordnungsgemäße Entwicklung des E-Commerce-Marktes im Trentino gefördert werden. Der Beschluss sah eine jährliche Zusammenarbeit bis zum 31.12.2017 sowie einen finanziellen Beitrag zur Unterstützung der Tätigkeiten und Dienste und der von Onlineschlichter.it kostenlos angebotenen Informationen vor.

Aufgrund des Beschlusses der Handelskammer Trient hat Onlineschlichter.it eine eigene Kontakt- und Informationsstelle in der Provinz Trient eingerichtet, welche die Strukturen und Organisationsmittel des Zentrums für Forschung und Verbraucherschutz (CRTCU – Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti) nutzt. Der Schlichtungsdienst wird in jedem Fall vom Sitz des Onlineschlichter.it mit Sitz in Bozen erbracht.

**BEST PRACTICE:  
EIN GEMEINSAMES  
ZIEL DURCH ONLINE-  
SCHLICHTER.IT**

Die Zusammenarbeit zwischen Verbraucherzentrale und den Handelskammern von Bozen und Trient in Bezug auf die Nutzung von Onlineschlichter.it hat beiden Seiten der Wirtschaftsbeziehungen (Verbraucher - Unternehmen) ermöglicht, ein gemeinsames Ziel zu identifizieren, nämlich die ordnungsgemäße Entwicklung des Binnenmarktes für den elektronischen Handel, der durch einen angemessenen Verbraucherschutz geregelt und umgesetzt wird.

Dabei sehen beide Parteien die Online-Prozedur zur alternativen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten, angeboten durch Onlineschlichter.it, als ideales Mittel zur Umsetzung dieses Ziels an.

Dies hat zu einer "Best Practice" nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer Ebene im Bereich der alternativen Streitbeilegung geführt.

**SCHLICHTUNGS-  
VERFAHREN**

**Bedingungen für die Zulässigkeit**

- 1) Das Schlichtungsverfahren muss von einem Verbraucher aktiviert werden.
- 2) Mindestens eine der beiden Streitparteien muss den Rechts- bzw. Wohnsitz in der Provinz Bozen oder in der Provinz Trient haben.
- 3) Der Streitfall muss sich aus einem Vertrag über den Verkauf von Waren und Dienstleistungen ergeben, der online (über das Internet) abgeschlossen wird.

**Besondere Gründe für die Ablehnung eines Streitfalls:**

- 1) Wenn der Streitfall bereits von einer anderen ADR-Stelle oder Gerichtsbehörde behandelt wurde oder wenn der Streitfall in jenem Moment vor einer anderen ADR-Stelle oder Gerichtsbehörde anhängig ist.
- 2) Wenn vorher kein direkter Kontakt zwischen den Parteien zum Zweck der gütlichen Lösung des Streitfalls erfolgte, ausgenommen ein solcher Kontakt bzw. Beschwerde wird durch die sprachlich bedingte Kommunikationsunmöglichkeit zwischen Verbraucher und Unternehmen verhindert;
- 3) Wenn der Antrag auf Zugang zum Dienst nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt der Beschwerde der aktiven Partei gegen das Unternehmen, im Sinne des vorgehenden Punkts c), gestellt wird;
- 4) Wenn der Streitfall unbedeutend oder mutwillig ist;
- 5) Wenn der Streitwert weniger als 40,00 Euro beträgt;
- 6) Wenn es andere besondere Gründe zur Ablehnung gibt, die direkt im Reglement genannt sind, deren Behandlung das effektive Funktionieren von Onlineschlichter.it signifikant gefährden würde.

Sind die oben genannten Voraussetzungen erfüllt und besteht kein Grund zur Ablehnung der jeweiligen Streitigkeit, so nimmt der Schlichter die Beschwerde auf und fordert die Firma auf, sich dem Schlichtungsverfahren innerhalb von höchstens 15 Tagen anzuschließen.

Tritt die Firma innerhalb dieser Frist dem Schlichtungsverfahren bei, so hat der Schlichter die Streitigkeit zu untersuchen und zu prüfen, indem er von den Parteien Unterlagen und Ausführungen über den Sachverhalt verlangt und am Ende, wenn möglich, einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet oder alternativ die Streitigkeit unter Angabe der Gründe schließt.

Wenn sich das Unternehmen nicht innerhalb von 15 Tagen dem Schlichtungsverfahren anschließt, wird das Verfahren ohne negative Folgen für die Parteien eingestellt und der Verbraucher ist frei, rechtliche Schritte einzuleiten.

**Dauer:**

Das Schlichtungsverfahren dauert höchstens 90 Tage.

Im Jahr 2016 dauerte das Vermittlungsverfahren durchschnittlich 30 Tage.

Im Jahr 2017 betrug die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren rund 40 Tage.

**ABSCHLUSS DES  
VERFAHRENS**

Lassen sich beide Parteien in das kontradiktorische Schlichtungsverfahren ein, so kann dieses entweder durch einen Schlichtungsvorschlag oder mit einer begründeten Abschlussentscheidung enden.

**Wenn ein Schlichtungsvorschlag gemacht wird:**

Ein Schlichtungsvorschlag wird immer dann formuliert, wenn aus den während des Verfahrens vorgebrachten Beweisen hervorgeht, dass entweder der Vertrag oder das Gesetz nicht bzw. nicht korrekt angewandt wurde, und/oder falls keine Beweise vorliegen, die eine Beurteilung des Sachverhalts ermöglichen.

**Mögliche Arten von Schlichtungsvorschlägen:**

Der Schlichtungsvorschlag kann rechtlich begründet oder alternativ in Ermessenswege unterbreitet werden.

Der nach Recht verfasste Schlichtungsvorschlag wird immer dann unterbreitet, wenn der Vertrag oder das auf den betreffenden Fall anwendbare Recht nicht angewandt und/oder falsch angewandt wird.

Der Schlichtungsvorschlag wird im Ermessensweg formuliert, wenn es an Beweisen fehlt, sodass eine sachliche Beurteilung des betreffenden Falles nicht möglich ist, bzw. wenn das Unternehmen selbst im Verlauf des Verfahrens einen Vorschlag unterbreitet und der Verbraucher diesen akzeptiert.

**Wann eine begründete Abschlussentscheidung verfasst wird:**

Stellt sich nach den einleitenden Feststellungen und der Prüfung der Beschwerde sowie der vorgelegten Unterlagen heraus, dass die Beschwerde nicht gerechtfertigt ist, oder dass das Verhalten des Unternehmens im Rahmen der gesetzlichen Normen bzw. der vom Verbraucher akzeptierten allgemeinen Geschäftsbedingungen fällt und diese nicht gegen das Gesetz verstoßen, so erlässt der Schlichter eine begründete Maßnahme zur Schließung der Streitigkeit, in welcher er die Gründe darlegt, welche Formulierung eines Vergleichsvorschlags verhindern.

**WIRKUNG DES  
SCHLICHTUNGS-  
VORSCHLAGS****Annahme des Schlichtungsvorschlags innerhalb der Frist:**

Wird der Schlichtungsvorschlag von beiden Verfahrensbeteiligten innerhalb von 7 Tagen nach seiner Mitteilung angenommen, wird er für sie verbindlich und hat die Wirkung eines Vertrages zwischen den Parteien. Die vertragliche Verpflichtung gilt als begründet, wenn der Schlichter die Parteien über die gegenseitige Annahme des Schlichtungsvorschlags auf der Grundlage des in Art. 1326 BGB in Kenntnis setzt.

**Nichtannahme bzw. Nichtannahme innerhalb der Frist:**

Teilt eine Partei ihre Ablehnung des Vorschlags mit, oder erfolgt innerhalb von sieben Tagen ab Übermittlung des Vorschlags an die Parteien keine Nachricht von der Partei, so gilt der Vorschlag als nicht angenommen, und hat daher keine Wirkung zwischen den Parteien. Ein abgelehnter Schlichtungsvorschlag kann in einem späteren Urteil nicht verwendet werden, aber auf Antrag der betroffenen Partei erstellt der Schlichter ein Protokoll über die Nichteinigung in Bezug auf den Schlichtungsvorschlag.

**VERFAHRENS-  
SPRACHEN:  
ITALIENISCH/  
DEUTSCH**

Die Website der Einrichtung und das Online-Antragsformular für die Schlichtung (sog. Beschwerde) sind derzeit in italienischer und deutscher Sprache verfügbar. Das Verfahren wird sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache durchgeführt. Die Seite enthält auch Informationen über das Verfahren in englischer Sprache.

Derzeit können europäische VerbraucherInnen, die kein Italienisch oder Deutsch sprechen und über Onlineschlichter.it schlichten möchten, dies kostenlos tun, indem sie dem Europäischen Verbraucherzentrum (oder einer anderen Person, der sie vertrauen) eine entsprechende Vollmacht erteilen; der Bevollmächtigte kann dann im Namen der VerbraucherInnen die Beschwerde in einer der verfügbaren Sprachen oder in der vom Verbraucher gewählten Sprache vorbringen.

Wir werden das Verfahren so bald wie möglich auch in englischer Sprache anbieten.

**ANALYSE DER  
SCHLICHTUNGS-  
VERFAHREN**

Onlineschlichter.it ist seit 1. Mai 2016 tätig, und hat in den ersten 8 Monaten seiner Tätigkeit 34 Schlichtungsverfahren durchgeführt, von denen 50% erfolgreich (d.h. durchgeführt), 35% erfolglos (Insolvenz, Nichtbeteiligung des Unternehmens, mangelnde Beiweise) und 3% wegen Nicht-Zuständigkeit abgeschlossen wurden. 12% der Fälle werden noch bearbeitet.

Die im Rahmen der Vereinbarung mit der Handelskammer Bozen behandelten Streitigkeiten machten 12% aus.

Es wurden ca. 188 Informationsnachfragen bearbeitet, davon 138 per E-Mail 50 per Telefon.

Im Jahr 2017 befasste sich Onlineschlichter.it mit 104 Schlichtungsverfahren, von denen 40% erfolgreich (d.h. durchgeführt), 46% erfolglos (Insolvenz, Nichtanwendung des Unternehmens, Bewährungsprobleme), 14% wegen Nicht-Zuständigkeit oder aus anderen Gründen abgeschlossen wurden.

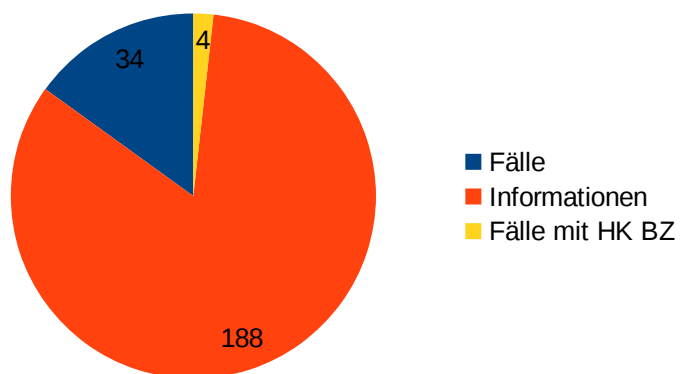
Die von der Vereinbarung mit der Handelskammer Bozen abgedeckten Streitigkeiten betragen 6 %, während die von der Vereinbarung mit der Handelskammer Trient abgedeckten Streitigkeiten 20 % betragen.

Im Jahr 2017 gab es rund 190 Informationsanfragen, davon mehr als 187 per E-Mail und rund 30 per Telefon.

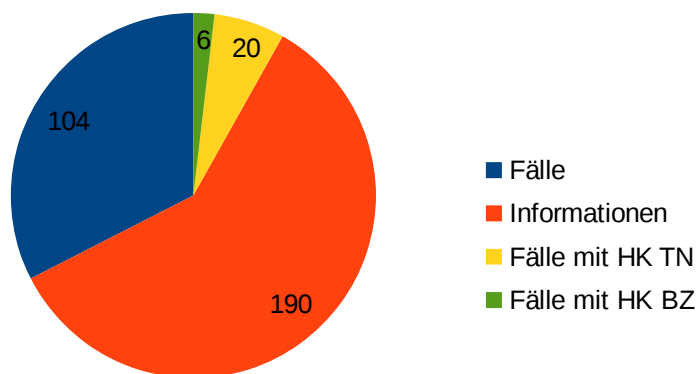
Nachfolgend finden Sie einige grafische Darstellungen zur Analyse der obigen Daten.



Grafik 1: Daten Zeitraum 01.05. - 31.12.2016



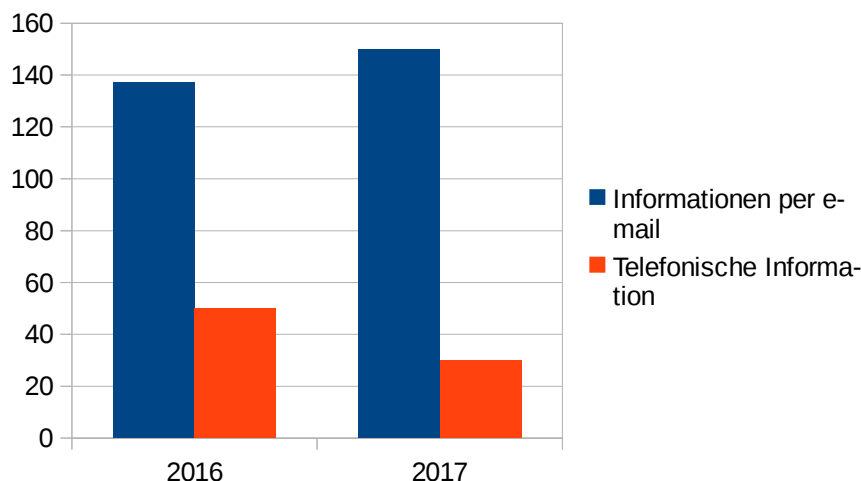
Grafik 1: Daten Zeitraum 01.01. - 31.12.2017



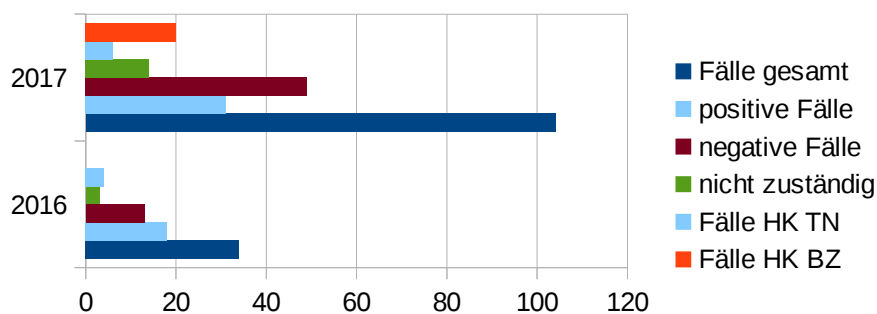
Wie aus Grafik 1 ersichtlich ist, sind die Schlichtungsverfahren blau, die Verfahren im Rahmen der Übereinkunft mit der Handelskammer Bozen gelb, und die Informationen für Verbraucher und Unternehmen orange gekennzeichnet.

Grafik 1.1 zeigt einen Anstieg der Anzahl der eingereichten Anträge und der Fälle, die unter die mit der Handelskammer Bozen und Trient unterzeichneten Vereinbarungen fallen.

Grafik 2: Fälle und Informationen von 01.05.2016 bis 31.12.2017



Grafik 2 besteht aus zwei Diagrammen, wobei das erste die Art der Informations-Anfragen zeigt, d.h. per Telefon und E-Mail. Wie in der Grafik dargestellt ist, waren die Informationen per E-Mail wesentlich häufiger als jene per Telefon. Die Situation bleibt in den beiden Berichtsjahren nahezu unverändert.



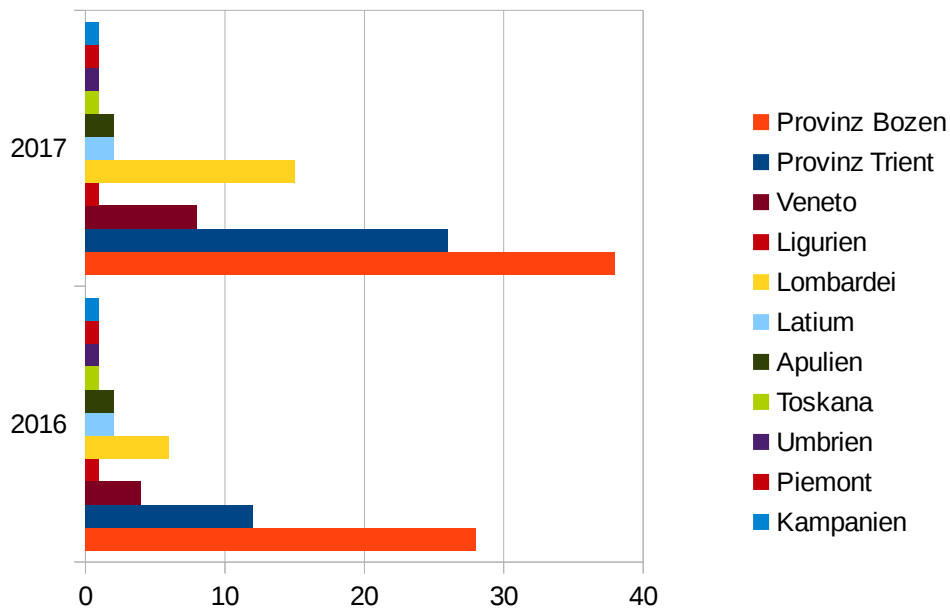
In dieser zweiten Grafik ist hingegen die Anzahl der vom Onlineschlichter behandelten Gesamtfälle und deren Zusammensetzung aufgeschlüsselt. Wie man sieht, ist die Zahl der erfolgreichen Schlichtungen im Jahr 2016 höher als die Zahl der erfolglosen Schlichtungen.

Im Jahr 2017 ändert sich die Situation. Die Zahl der bearbeiteten Fälle hat sich verdoppelt, sodass sowohl positive als auch negative Fälle zugenommen haben. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die häufigste Ursache für ein negative Ergebnis der Schlichtung darin besteht, dass das Unternehmen nicht innerhalb von 15 Tagen nach der ersten Aufforderung beitrifft und/oder antwortet.

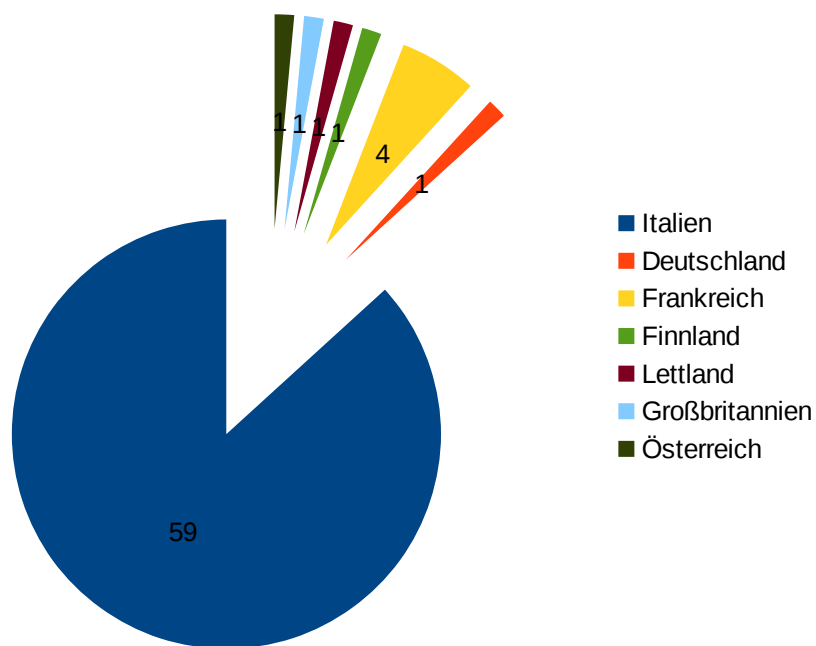
Auch die Zahl der Anträge im Rahmen der Abkommen mit den Handelskammern von Bozen und Trient hat sich deutlich erhöht, was auf ein ausgezeichnetes Funktionieren und eine gute Zusammenarbeit zwischen den Gremien hindeutet.

Die folgenden Daten sind über die Nationalitäten der Vertragsparteien verfügbar.

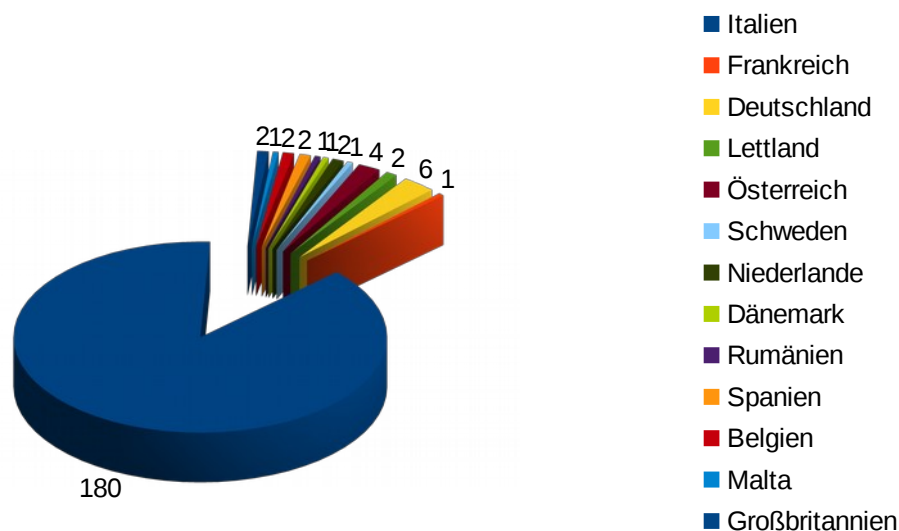
Grafik 3 - Herkunft der Parteien, national, 2016-2017



Grafik 3.1 - Europäische Situation 2016



Grafik 3.2 – Europäische Situation 2017



Die drei Grafiken zeigen die Herkunft der Parteien der jeweiligen Verfahren, nach Jahr. Die erste Grafik zeigt die nationalen Regionen/Provinzen (2016 - 2017): Wie man sieht, kamen die meisten an den Schlichtungsverfahren beteiligten Personen aus der Provinz Bozen, unmittelbar gefolgt von der Provinz Trient. Hier ein Auszug der Reihenfolge:

- 1- Provinz Bozen
- 2- Provinz Trient
- 3- Lombardei
- 4- Venetien
- 5- Latium und Apulien
- 6- Kampanien, Piemont, Umbrien, Toskana, Ligurien

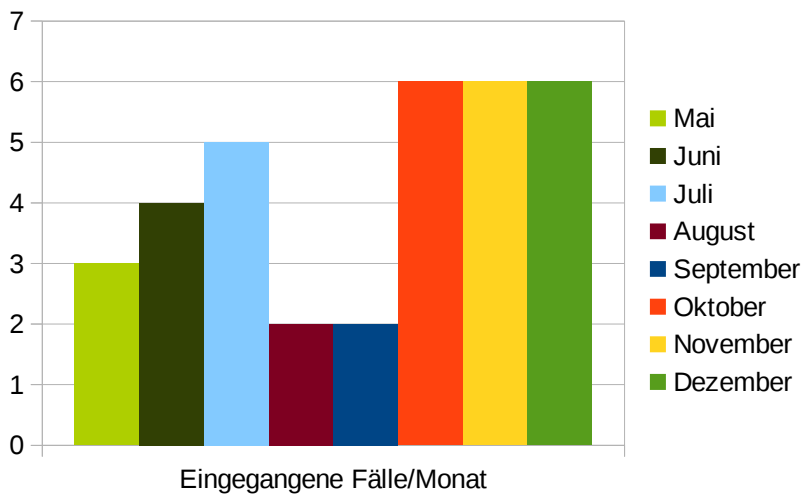
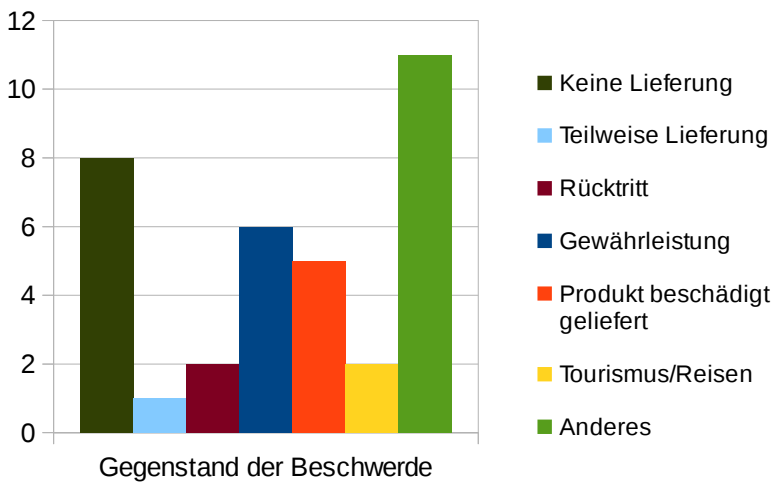
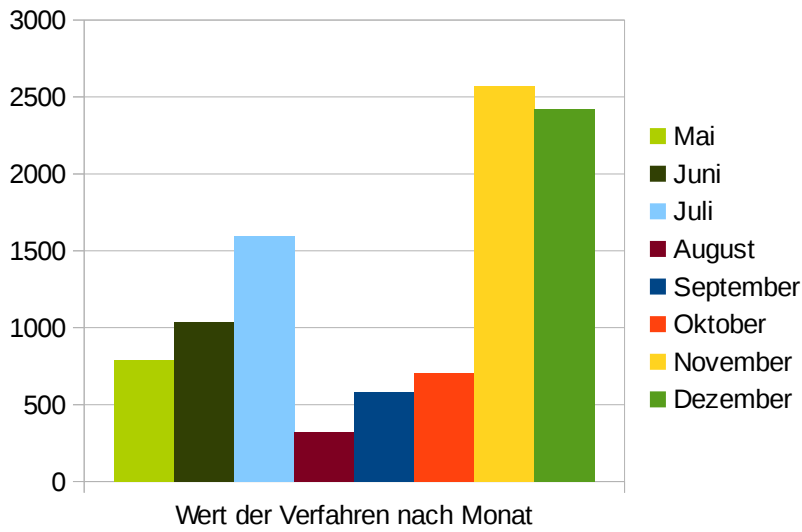
Die zweite Grafik zeigt die Herkunft der Parteien nach europäischen Ländern, für 2016: der überwiegende Teil der Anfragen kam aus Italien, aber es gab auch Kontakte aus anderen europäischen Ländern:

- 1- Frankreich
- 2- Deutschland
- 3- Finnland
- 4- Lettland
- 5- Großbritannien
- 6- Österreich

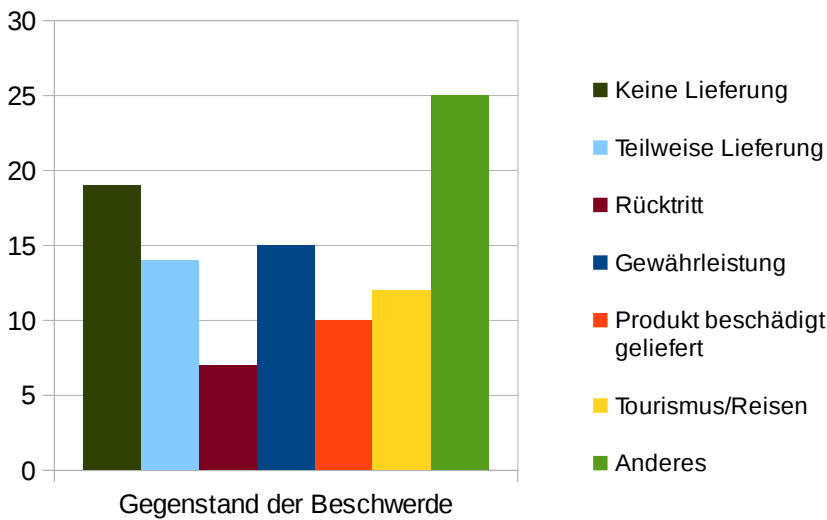
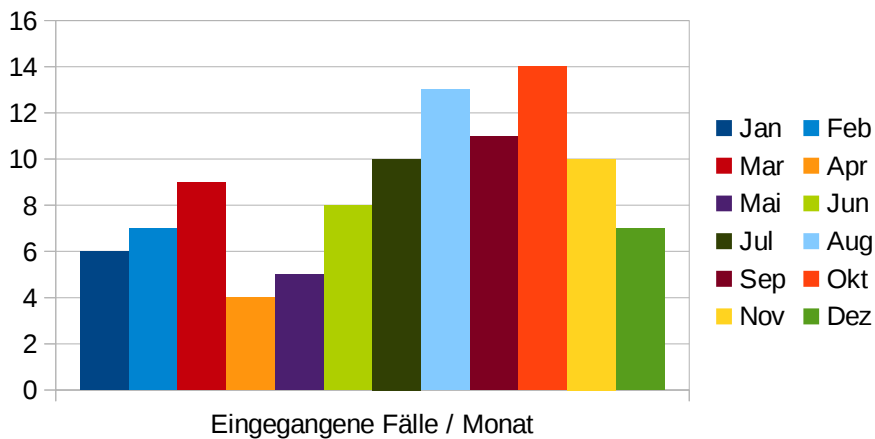
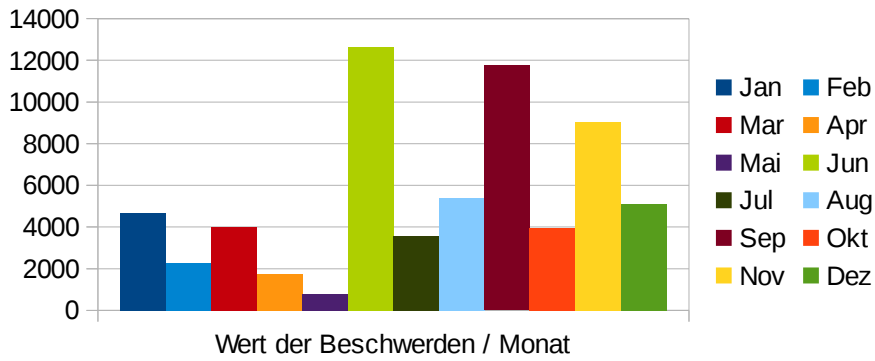
Frankreich ist der europäische Staat, aus dem 2016 die meisten Anfragen auf Schlichtung eingingen.

Die dritte Grafik berücksichtigt das Jahr 2017. In diesem Zeitraum kamen die meisten Verfahren, abgesehen von Italien, aus Deutschland (6 Verfahren), gefolgt von Österreich (4 Verfahren) und dem Großbritannien, Lettland, den Niederlanden, Belgien und Spanien (alle mit 2 Verfahren). Aus den übrigen Staaten kam je nur ein Verfahren.

Grafik 4: Detail der eingegangenen Verfahren, 01.05.2016 bis 31.12.2016



Grafik 4.1: Detail der eingegangenen Verfahren, 01.01.2017 bis 31.12.2017



In den Tabellen 4 und 4.1 werden je nach Bezugsjahr drei verschiedene Aspekte analysiert:

1. der Wert der bearbeiteten Reklamation nach Monat;
2. der Gegenstand der Beschwerden;
3. die Anzahl der monatliche eingereichten Beschwerden.

**1)** Betrachtet man den Gesamtwert der monatlich bearbeiteten Beschwerden, so kann man feststellen, dass der Höchstwert im November 2016 bei 2.570,11 Euro lag, unmittelbar dahinter der Dezember mit 2.420,68 Euro, während der Juli mit einem Monatswert von 1.592,82 Euro bei den bearbeiteten Beschwerden an

dritter Stelle steht.

Die Monate, in denen die Werte der Beschwerden am niedrigsten waren, waren August mit 321,00 Euro, gefolgt vom September mit 581,37 Euro und schließlich Oktober mit 703,88 Euro.

Für 2017 lag der Höchstwert der Forderungen im Juni bei 12.617,41 Euro, gefolgt von 11.749,22 Euro im September und 9.037,79 Euro im November. Die Monate Mai (774,94 Euro), April (1.758,97 Euro) und Februar (2.289,97 Euro) waren die Monate, in denen die Beschwerden die geringsten Werte aufwiesen waren, eine deutliche Trendwende gegenüber 2016.

2) Bei der Auswertung der Grafik in Bezug auf den Gegenstand der Beschwerden, d.h. auf den Gegenstand der behandelten Schlichtungsverfahren, ist es möglich die Kontinuität im Zweijahreszeitraum zu beobachten, wobei die Anzahl des Rücktritts vom Vertrag als Beschwerdegrund im Jahr 2017 anstieg. Sowohl 2016 als auch 2017 fällt die überwiegende Mehrheit der bearbeiteten Fälle jedoch nicht in eine bestimmte Kategorie, sondern ist als „Sonstiges“ erfasst. Dieser Punkt umfasst alle Beschwerden, bei denen die Anwendung keine bestimmte Vorgabe des Verbraucherschutzkodex Anwendung findet, wie z.B. Rücktritt, gesetzliche Garantie, Nichtlieferung, usw. Insbesondere werden alle Beschwerden, bei denen der Verbraucher eine Rückerstattung für online gebuchte Mietwagen oder für einen Online-Broker beantragt, unter der Rubrik "Sonstiges" zusammengefasst.

Nachstehend die Kategorien in absteigender Reihenfolge:

- 1) Sonstiges (Erstattung in Mietwagenmaterial);
- 2) Nichtlieferung / Teillieferung der Ware;
- 3) gesetzliche Gewährleistung / Produkt wird beschädigt geliefert;
- 4) Stornierungen und Rückerstattungen im Bereich Reisen/Tourismus;
- 5) Rücktritt (in 2016 Teillieferung der Ware)

Beim Online-Verkauf ist eines der Hauptprobleme die Nichtlieferung der bestellten Ware, oft gefolgt von der Nichtanerkennung der gesetzlichen Gewährleistung durch den Online-Verkäufer. Ein weiteres großes Problem ist die Lieferung beschädigter Waren und die Nichtrückerstattung von Beträgen nach Ausübung des Rücktrittsrechts.

3) Anschließend ist festzustellen, dass bei der Anzahl der monatlich aktivierten Verfahren zu bewerten es in den letzten drei Monaten des Jahres 2016 einen deutlichen Anstieg gab, während im Jahr 2017 ein anderer Trend zu beobachten war, da im August und Oktober Spitzenwerte erreicht wurden.

Trotz der Tatsache, dass sich der Trend nicht immer das ganze Jahr über fortsetzte, ist festzustellen, dass der Trend der Beschwerden zunimmt: 2017 mehr als doppelt so viele Beschwerden eingereicht wurden wie 2016.

Die folgenden Bemerkungen können auf der Grundlage der in den obigen Grafiken angegebenen Daten gemacht werden:

### **1) ÜBER DIE BETEILIGUNG DER BETRIEBE AM SCHLICHTUNGSVERFAHREN**

Viele Unternehmen, die online tätig sind, sind schwer zu erreichen, und viele haben keine allgemeinen Verkaufs- oder Servicebedingungen, die an die geltenden Normen im Verbraucherschutz angepasst sind:

**a)** Insbesondere fehlt es den VerbraucherInnen an Informationen über die neu geschaffene ODR-Plattform der Europäischen Kommission. Dieser Mangel an Informationen geht einher mit der Verletzung einer ausdrücklich in Art. 14 der Verordnung Nr. 524/2013/EU festgelegten Verpflichtung. Die genannten Rechtsvorschriften sehen vor, dass diejenigen, die Waren oder Dienstleistungen online verkaufen, die VerbraucherInnen über die Existenz der ODR-Plattform informieren und auf ihrer Website, leicht zu finden, den direkten Link zur ODR-Plattform sowie eine funktionierenden und aktiven E-Mail-Adresse angeben.

Die Nichteinhaltung dieser rechtlichen Vorgabe führt auch zu völligen Fehlinformationen darüber, was die in der ODR-Plattform enthaltenen ADR/ODR-Schlichtungsverfahren sind und wofür sie verwendet werden können. Die fehlende Information und die mangelnde Einhaltung der Vorgaben behindern das volle und korrekte Funktionieren der Einrichtung;

**b)** Die Angaben zum Widerrufsrecht sind oft unvollständig oder ungenau. In vielen Fällen wird keine Frist angegeben, innerhalb derer der Verbraucher den Widerruf ausüben kann, und es wird nur ein Hinweis auf Artikel des Verbraucherschutzkodex, und zwar vor der jüngsten Änderung (durch GvD 21/2014) gegeben.

Viele kleine Unternehmen, die online tätig sind, sehen auch die 14 Kalendertage ab Lieferzeitpunkt für die Ausübung des Widerrufsrechts als eine Art „unverbindlichen Vorschlag“, und wenden kürzere Fristen an.

Ein Problem viel praktischerer Art, das aber dennoch auf die mangelnde Kenntnis der aktuellen Gesetzeslage, wie sie bei vielen Betreibern zu finden ist, zurückzuführen ist, ist die fehlende Anerkennung des Widerrufsrechts. Diese häufig fehlende Anerkennung der Ausübung des Widerrufsrechts durch die VerbraucherInnen ist die Ursache dafür, dass die vom Verbraucher gezahlten Beträge nicht innerhalb der gesetzlichen Frist erstattet werden;

**c)** Das Fehlen von Telefon- und E-Mail-Adressen, die tatsächlich funktionieren, und für die der Verkäufer oder sein Vertreter haftet. Der Europäische Gerichtshof hat kürzlich klargestellt, dass die Kosten für Anrufe an Kundendienstnummern nicht höher sein dürfen als die eines normalen Anrufs, was das Problem an der Wurzel lösen würde. Leider geben viele Seiten jedoch nur Handynummern an, die leicht nicht erreichbar sind und / oder nicht aktiv sind; auch bieten große Plattformen und Unternehmen, die im E-Commerce tätig sind, oft keine E-Mail-Adresse an, um direkt mit dem Unternehmen oder der Plattform in Kontakt zu treten, so dass die BenutzerInnen nur die Möglichkeit haben, E-Mails aus seinem persönlichen Bereich oder von einer bestimmten Seite der Website über ein Formular zu versenden, indem er die Felder direkt ausfüllt, ohne jedoch eine E-Mail-Adresse anzugeben. Diese sehr verbreitete Praxis stellt ein Hindernis für das ordnungsgemäße Funktionieren der ODR-Plattform und der einzelnen



Verfahren dar, die von online tätigen ADR/ODR-Stellen angeboten werden, das diese dann nicht in der Lage sind, das Unternehmen direkt über den Eingang einer Beschwerde zu informieren, da keinerlei E-Mail-Adresse vorhanden scheint.

Die Schlichter stellen fest, dass diese Praxis gegen eine der in Artikel 14 der Verordnung 524/2013/EU verankerten Verpflichtungen verstößt.

## **2) ÜBER DIE HERKUNFT DER PARTEIEN**

Angesichts der besonderen territorialen Zuständigkeit der Stelle, die verlangt, dass mindestens eine der Parteien des Verfahrens im Gebiet der Region Trentino-Südtirol ansässig ist bzw. rechtsansässig ist, ist es nicht verwunderlich, dass die Mehrheit der Parteien des Schlichtungsverfahrens im Jahr 2016 aus den Provinzen Bozen und Trient stammt, wobei Bozen eindeutig stärker vertreten ist.

Eine sehr interessante Tatsache, die hervorgehoben werden sollte, ist, dass sich die Schlichtungsstelle auch mit einer ziemlich großen Zahl von grenzüberschreitenden Schlichtungsverfahren befasst hat. Gut 26 % der in dem zweijährigen Bezugszeitraum behandelten Schlichtungen betrafen eine Partei mit Wohnsitz bzw. Rechtssitz in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union.

Dies ist ermutigend und entspricht exakt dem Zweck, für den die Europäische Union die ODR-Plattform und die darin gelisteten ADR-Einrichtungen eingerichtet hat. Obwohl es einen guten Anteil grenzüberschreitender Fälle gegeben hat, ist zu beachten, dass deren Zahl sicherlich durch das Fehlen einer englischen Übersetzung der Website und des Online-Beschwerdesystems der Stelle beschränkt ist. Grenzüberschreitende Verfahren wurden bisher entweder durch direkte Kommunikation in englischer Sprache zwischen dem Schlichter und dem Unternehmen oder in einer der verfügbaren Sprachen, nämlich Italienisch/Deutsch, abgewickelt, da das Europäische Verbraucherzentrum die in einem anderen Mitgliedstaat der Union ansässigen Verbraucher vertritt. Im letzteren Fall hat das Europäische Verbraucherzentrum, gemäß durch die VerbraucherInnen erteilten Vollmacht, die Beschwerde in einer der beiden verfügbaren Sprachen direkt ausgefüllt.

Es ist zu hoffen, dass der Dienst bald auch in englischer Sprache angeboten werden kann, sodass die jene VerbraucherInnen mit Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, die durch das Europäische Verbraucherzentrum im Vermittlungsverfahren vertreten werden, dies nicht der Notwendigkeit halber tun, sondern weil sie die angebotene Möglichkeit nutzen möchten.

## **3) ÜBER DIE EINGEGANGENEN BESCHWERDEN**

In Bezug auf die oben dargestellten Daten ist die Zahl der bearbeiteten Verfahren ermutigend, da der Trend die Zunahme der Beschwerden hervorhebt. Die Zusammenarbeit mit der Handelskammer Bozen und Trient ist ein absolutes Novum im nationalen und europäischen Schlichtungswesen, wobei die Zusammenarbeit mit den Experten äußerst nutzbringend und effektiv ist. Dies zeigt sich auch in der uneingeschränkten Zustimmung der Experten der Handelskammer Bozen und der VZS zu den vorgelegten Vorschlägen, und in der Annahme und Durchführung von 3 von 4 Anträgen, die gemäß Übereinkunftsprotokoll mit der Handelskammer Bozen formuliert wurden.

Der stetige Trend bei den Beschwerden bedeutet auch, dass die Stelle

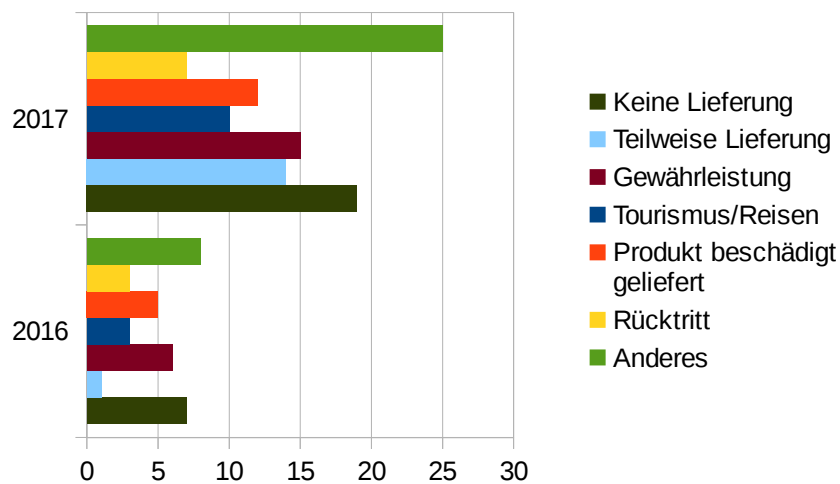
zunehmend bekannter wird, und dass ich VerbraucherInnen in jedem Zeitpunkt des Jahres gern an die Stelle wenden. Im Vergleich zu 2016 ist die Zunahme beträchtlich, und man hofft, dass diese Schlichtungsstelle immer häufiger in Anspruch genommen werden wird.

Was den Gegenstand der Beschwerden betrifft, so kann grob gesagt werden, dass diese mit den Bemerkungen unter Punkt 1) zu den Gründen für die Nichtteilnahme der Unternehmen am Schlichtungsverfahren übereinstimmen. Das Fehlen korrekter, geeigneter und aktueller Informationen über das Widerrufsrecht, die gesetzliche Gewährleistung und den Versand in den allgemeinen Geschäftsbedingungen jener Unternehmen, die online tätig sind, ist mit der großen Zahl von Beschwerden in Bezug auf die Nichtlieferung von Waren, Beschwerden in Bezug auf Probleme, die sich aus der Lieferung beschädigter Waren ergeben, oder sogar Beschwerden in Bezug auf die Nichtanerkennung des Widerrufsrechts durch das Unternehmen mit der Folge, dass die Erstattung nicht möglich ist, vereinbar.

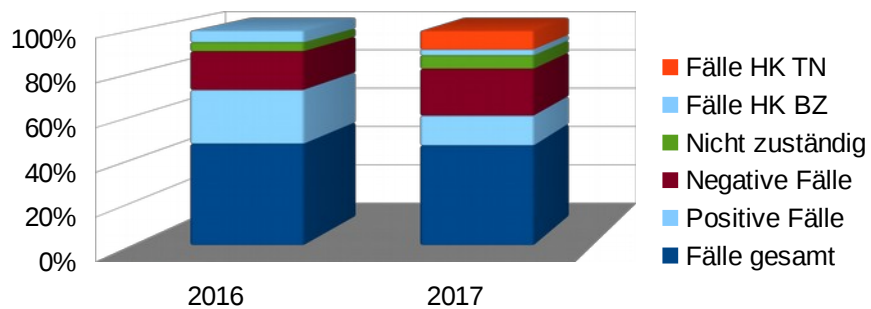
**ÜBERBLICK  
ZWEIJAHRES-  
ZEITRAUM  
2016-2017**

<b>Beschreibung</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Beschwerden	34	104
Vereinbarungen vor der Schlichtung	40%	45%
Positive Fälle abgeschlossen - ausgeführt	18	31
Negativ abgeschlossene Fälle (meistens: Unternehmen lässt sich nicht ins Verfahren ein)	13	49
Nicht zuständig / anderes	3	14
Fälle, die unter das Protokoll mit der HK der BZ fallen	4	6
Fälle, die unter das Protokoll mit der HK der TN falle	0	20
Verwendete Sprachen	Italienisch/Deutsch Englisch (falls erforderlich)	Italienisch/Deutsch Englisch (falls erforderlich)
Durchschnittliche Dauer der Schlichtung	30 Tage	40 Tage
Anteil der Konformität des Ergebnisses	99%	99%

### Art der Beschwerden im Zeitraum 2016-2017



### Prozentsatz der bearbeiteten Fälle in den Jahren 2016-2017





## **CONCILIAREONLINE.IT del CTCU**

Via Dodiciville, 2  
39100 Bolzano (BZ)  
Italia

tel. +39 0471/975597

fax +39 0471/979914

e-mail: [info@conciliareonline.it](mailto:info@conciliareonline.it) / [info@onlineschlichter.it](mailto:info@onlineschlichter.it)

sito web: [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) / [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)

