

Missverständnisse
können außer
Kontrolle geraten



Online-Streitbeilegung

4 SCHRITTE ZUM BESSEREN GESCHÄFT

Die Plattform für Online-Streitbeilegung hilft Ihnen dabei, Streitigkeiten mit Kunden in 4 Schritten beizulegen – online und ohne Gericht.

So funktioniert's



Felipe ist nicht zufrieden. Die Lampe, die er auf Ihrer Website bestellt hat und die gerade bei ihm in Madrid angekommen ist, entspricht nicht der Online-Beschreibung. Felipes Problem wird nun zu Ihrem...



SCHRITT

1

Felipe reicht Beschwerde ein...

Er reicht Beschwerde über die Plattform ein, und zwar in seiner eigenen Sprache. Sie erhalten die Beschwerde in Ihrer Sprache zusammen mit einer Liste von Streitbeilegungsstellen, die die Beschwerde bearbeiten können.

HILFE

Sie haben Fragen zum Verfahren?
Wenden Sie sich an Ihre nationale Kontaktstelle.

SCHRITT

2

Einigung auf eine Streitbeilegungsstelle...



Sie und Felipe haben **30 Tage** Zeit, sich zu einigen. Sie machen einen Vorschlag, dem Felipe zustimmen muss.

HILFE

Sie haben Fragen zu Ihren Rechten?
Wenden Sie sich an Ihre nationale Kontaktstelle.



Sie kommen NICHT zu einer Einigung...

Keine weitere Bearbeitung. Ihre nationale Kontaktstelle kann Alternativen anbieten. Sie haben keine Chance mehr auf eine unkomplizierte Online-Streitbeilegung.

SCHRITT

3

Der Streitfall wird untersucht...



Die Streitbeilegungsstelle hat **90 Tage** Zeit, eine Lösung zu finden.



Die Stelle ist nicht für die Streitigkeit zuständig.

Keine weitere Bearbeitung. Für weitere Optionen wenden Sie sich an Ihre nationale Kontaktstelle.

SCHRITT

4

Verfahren abgeschlossen.





Eine Lösung wurde gefunden.

Sie und Felipe werden entsprechend informiert. Ein bisher unzufriedener Kunde könnte nun zu einem treuen Kunden werden.

PFLICHTEN DER HÄNDLER

Sie verkaufen Waren oder Dienstleistungen online in der EU? Gemäß EU-Recht müssen Sie:

-  Auf **Ihrer Website** auf die Plattform für Online-Streitbeilegung **verlinken**.
-  Ihre **E-Mail-Adresse** auf Ihrer Website angeben.

Falls Sie sich auf die Nutzung einer bestimmten Streitbeilegungsstelle geeinigt haben oder wenn eine entsprechende Vereinbarung kollektiv für Ihren Sektor gilt, müssen Sie zusätzlich:

-  Auf die Plattform **verlinken**, wenn Sie ein Angebot per E-Mail machen.
-  Informationen zur Plattform in Ihre **allgemeinen Geschäftsbedingungen aufnehmen**.

Lassen Sie Missverständnisse nicht außer Kontrolle geraten

Plattform für Online-Streitbeilegung
<http://ec.europa.eu/odr>

Näheres zu Unternehmen und zur Online-Streitbeilegung in der EU
http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_de.htm