



28.07.2009

Die ersten 100 Fälle beim Online-Schlichter – eine Zwischenbilanz

Seit Mitte Juni 2009 bietet Euro-Info-Verbraucher e.V. einen kostenlosen Schlichtungsservice an, wenn beim Einkauf über das Internet nicht alles glatt gelaufen ist: den „Online Schlichter Baden-Württemberg“, erreichbar unter www.online-schlichter.de. Nach den ersten 100 Fällen binnen sechs Wochen kann bereits eine erste positive Zwischenbilanz gezogen werden. Zahlreiche Fälle ließen sich schon mit einer gütlichen Einigung abschließen.

Kehl – Für die Startphase des Projektes, zumal es auf Baden-Württemberg beschränkt ist, sind 100 Fälle eine überraschend hohe Zahl. Sie zeigt, dass viele Verbraucher offensichtlich nur auf ein solches Angebot gewartet haben und der Online-Schlichter mit wachsender Bekanntheit enormes Potential hat. „Dass Schlichtung eine **effiziente, nervenschonende und kostenlose Alternative** zum Gerichtsverfahren ist, bei der beide Parteien am Ende zufrieden sind, hat sich nun in der Praxis bestätigt“, resümiert Andrea Klinder, Juristin beim Online-Schlichter, nach den ersten Wochen des Projekts. Typisch sind Fälle wie dieser:

Eine online bestellte Digitalkamera wurde selbst nach Wochen des Wartens nicht geliefert. Linda M. ist enttäuscht und widerruft den Kaufvertrag. Doch auch auf das per Vorkasse geleistete Geld muss sie warten und wird immer wieder vertröstet. Sie wendet sich an den Online-Schlichter, der daraufhin sofort mit dem Unternehmer Kontakt aufnimmt. Binnen kurzer Zeit löst sich der Fall und der Betrag wird Linda M. zurücküberwiesen.

Indem der Online-Schlichter den Unternehmer stets in verständlichen Worten mit der objektiven Rechtslage konfrontiert, weiß dieser auch in komplizierten Fällen schnell, welche Ansprüche er gegen sich gelten lassen muss und kann sich ein realistisches Bild vom Ausgang einer möglichen gerichtlichen Auseinandersetzung machen – ebenso der Verbraucher. **In Kenntnis der Rechtslage lässt sich dann leicht eine Einigung finden.** Auch im Fall von Ansgar T.:

Über eine Internetauktionsplattform kaufte er bei einem Autohändler einen Kleinbus für knapp 6.000 Euro. Der Widerruf des Verbrauchers wurde von dem Händler zunächst nicht akzeptiert, da er die Meinung vertrat, dass ein sog. Händlergeschäft geschlossen worden sei. Bei einem solchen ist tatsächlich ein Widerrufsrecht nicht vorgesehen. Dazu verweist der Verkäufer auf folgenden Passus seines Angebots: „Verkauf nur an Gewerbe oder Export als Bastlerfahrzeug“.



Noch bevor der Fall zum Online-Schlichter kam, war schon ein gerichtlicher Mahnbescheid i.H.v. 30 % des Kaufpreises beantragt. Der Online-Schlichter erklärte dem Händler, dass aus dem Passus keineswegs zu schließen sei, dass sich der Käufer als Händler ausgegeben hat, er vielmehr als Verbraucher zu behandeln ist. Folglich steht dem Käufer ein Widerrufsrecht zu, mit dem er sich vom Vertrag lösen kann, ohne dafür 30 % des Kaufpreises zahlen zu müssen. Diese Argumentation überzeugte den Verkäufer, der den Mahnbescheid daraufhin zurücknahm.

Tür an Tür – Online-Schlichter und eCommerce-Verbindungsstelle

Neben erfolgreich gelösten Fällen mussten in den ersten Wochen des neuen Schlichtungsprojekts auch einige Fälle abgewiesen werden, teils aus Gründen fehlender Zuständigkeit, teils weil sie sich grundsätzlich nicht für Schlichtung eigneten: „Handelt es sich etwa um klassische Abzocker oder Betrüger, besteht kaum eine Aussicht auf eine außergerichtliche Einigung“, so Klinder.

Doch auch hier stehen die Betroffenen nicht ohne Rat da, denn bei Euro-Info-Verbraucher e.V. ist seit 2003 außerdem die **eCommerce-Verbindungsstelle** angesiedelt. Diese kann zwar nicht für eine außergerichtliche Lösung zwischen den verschiedenen Parteien eintreten, informiert Verbraucher und Anbieter aber umfassend und bundesweit über ihre Rechte und Pflichten im Internet. „Ist eine Schlichtung nicht möglich, wenden Sie sich am besten an die eCommerce-Verbindungsstelle“, rät Felix Braun, Leiter der Stelle, „mit den hier gegebenen Informationen kommen Sie bestimmt weiter“. Bei betrügerischen Angeboten zum Beispiel könne oft ganz leicht festgestellt werden, dass man nicht zahlen müsse, auch wenn Inkassobüros oder Rechtsanwälte Druck machten.

Mit dem Online-Schlichter und der eCommerce-Verbindungsstelle will Euro-Info-Verbraucher e.V. ein umfassendes Angebot und fachkundige Unterstützung bei Fragen zu Geschäften im Internet bieten.

Der Online-Schlichter Baden-Württemberg ist über www.online-schlichter.de erreichbar, die eCommerce-Verbindungsstelle unter www.ecom-stelle.de

Ansprechpartner für die Presse:

Charlotte Geiger
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel. 07851 / 991 48-23
Fax 07851 / 991 48-11
eMail: geiger@euroinfo-kehl.eu

Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl
Tel. 07851 / 99148-0, Fax: -11
eMail: info@euroinfo-kehl.eu
www.euroinfo-kehl.eu