

# Pressemitteilung

25.01.2017

## Ab 1. Februar 2017 müssen Unternehmen darauf hinweisen, ob sie an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen.

### Die eCommerce-Verbindungsstelle steht Online-Shop-Betreibern beratend zur Seite

**Kehl** – Das online bestellte Tablet ist bereits nach wenigen Monaten defekt? Unternehmer und Käufer finden keine Einigung? In diesem Falle kann eine neutrale Verbraucherschlichtungsstelle weiterhelfen. Sie unterstützt dabei, Streitigkeiten gütlich und außergerichtlich zu lösen.

Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist für Unternehmer meist freiwillig. Sie sind aber verpflichtet, ihre Kunden umfassend über ihre Bereitschaft zur Schlichtung zu informieren. Verstoßen Sie dagegen, kann sie das teuer zu stehen kommen.

Hintergrund ist eine neue EU-Richtlinie: Ab 1. Februar 2017 müssen Unternehmer auf ihrer Website und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) klar und deutlich darüber informieren, ob sie an Schlichtungsverfahren teilnehmen oder die Teilnahme ablehnen (Ausnahmen gelten für Unternehmen mit weniger als zehn Mitarbeitern). Die Information ist so zu platzieren, dass sie leicht zugänglich ist. Verbraucher sollen vor Vertragsabschluss wissen, ob im Falle einer Streitigkeit eine außergerichtliche Einigung möglich ist oder nicht. So soll das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen gestärkt werden.

Hat der Kunde mit seiner Beschwerde beim Unternehmen keinen Erfolg, muss ihm das Unternehmen spätestens dann Anschrift und Website einer zuständige Schlichtungsstelle nennen – und zwar unabhängig davon, ob das Unternehmen an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt oder nicht.

Bereits seit einem Jahr müssen Unternehmen auf die [Online-Streitbeilegungsplattform](#) der Europäischen Kommission verweisen. Verstöße dagegen wurden bereits abgemahnt. Nun drohen weitere Abmahnungen und Unterlassungsklagen für Unternehmen, die ihre Aufklärungspflichten verletzen. Doch auch für Unternehmen lohnt sich die Teilnahme an Schlichtungsverfahren, denn die Verfahren sind neutral, schnell und kostengünstig. Zudem wird das Kundenvertrauen gestärkt.

In Europa steht Verbrauchern und Unternehmen ein Netz von Verbraucherschlichtungsstellen zur Verfügung. Allein in Deutschland gibt es siebzehn anerkannte Schlichtungsstellen, darunter z. B. die [Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle](#) in Kehl und den [Versicherungsombudsmann](#).

Tipp für Unternehmer: Bei Fragen zum Online-Handel und den Informationspflichten berät die eCommerce-Verbindungsstelle ([info@ecommerce-verbindungsstelle.de](mailto:info@ecommerce-verbindungsstelle.de) oder + 49 (0) 78 51 / 991 48 0). Bei Fragen zur Plattform und zu Schlichtungsstellen in Europa steht Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland zur Verfügung ([odr@evz.de](mailto:odr@evz.de) oder +49 7851 99148 60). Sie sind Teil des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

**Ansprechpartner für Presse-Anfragen:** Dr. Léa Roger, *Telefon:* +49 7851 991 48-36, *E-Mail:* [roger@cec-zev.eu](mailto:roger@cec-zev.eu)