

04.10.2011

Pressemitteilung

Böse Überraschung nach Bestellung im Internet? Der Online-Schlichter hilft

Kehl - Seit dem Sommer dieses Jahres steht der Online-Schlichter auch hessischen Verbrauchern zur Verfügung. Er vermittelt kostenlos zwischen ihnen und Händlern, wenn es zu Problemen beim Einkauf im Netz kommt. „Obwohl unser Schlichtungsverfahren für beide Seiten freiwillig ist, kann in über **70 % aller Fälle eine zufriedenstellende Lösung** gefunden werden“, sagt Andrea Klinder vom Online-Schlichter, der schon 2009 als baden-württembergisches Pilotprojekt startete.

Lädierte Möbellieferung – Online-Schlichter findet in vier Tagen Lösung

Für Frau P. aus Offenbach zum Beispiel löste sich der Fall innerhalb weniger Tage: Sie hatte bei einem Online-Händler aus Köln eine **TV-Bank zusammen mit einem passenden Regal für 399 Euro** bestellt. Doch gleich nach dem Auspacken musste sie feststellen, dass das Holz des Fernsehmöbels zum Teil beschädigt war, was sie sofort reklamierte. Trotz mehrmaligen Nachhakens wurde sie vom Händler immer wieder getröstet und eine Entschädigung blieb auch nach einem Monat noch aus. Frau P. stellte Ihren Fall auf www.online-schlichter.de zur Schlichtung ein. Der Online-Schlichter wandte sich umgehend unter Schilderung der Rechtslage an den Händler, der dann **noch am selben Tag eine Entschädigung in Höhe von 75 Euro** zusagte. Nachdem Frau P. den Eingang des Geldes bestätigt hatte, konnte der Fall nach nur vier Tagen abgeschlossen werden.

Schlichtungsprojekt mit Modellcharakter für ganz Europa

Die Schlichtungsstelle ist bei der EU-Kommission notifiziert, da sie entsprechend der **Qualitätskriterien der EU-Kommission für außergerichtliche Streitbeilegung** betrieben wird. Neben Verbrauchern aus Baden-Württemberg und Hessen steht der Online-Schlichter auch Verbrauchern aus Deutschland und der EU zur Verfügung, wenn diese sich über einen Online-Händler aus einem der beiden Bundesländer beschweren möchten. Die Beschwerde wird über ein **einfach zu bedienendes Online-Formular** eingestellt und kostenlos bearbeitet.

Das Hessische Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz fördert seit dem 01. Juli 2011 das Projekt, das Modellcharakter für ganz Europa hat und vom baden-württembergischen Ministerium für Ländlichen

Raum und Verbraucherschutz ins Leben gerufen und bis dahin allein finanziert wurde. Dauerhaft soll die Zuständigkeit ausgeweitet werden. Angesiedelt ist das Projekt beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. in Kehl.

Der Online-Schlichter Baden-Württemberg und Hessen

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Tel. + 49 78 51 / 991 48 0

Fax + 49 78 51 / 991 48 11

E-Mail: online-schlichter@cec-zev.eu

www.online-schlichter.de

Ansprechpartner für die Presse (bitte nicht veröffentlichen):

Andrea Klinder

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Der Online-Schlichter Baden-Württemberg und Hessen

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Tel. + 49 78 51 / 991 48 -19

E-Mail: klinder@cec-zev.eu