



Die ODR-Plattform

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

Brennerstraße 3 I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939 Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org



Facebook

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)



Twitter

[ECC Italy](#)



Instagram

[ecc.italy](#)



YouTube

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mit gefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert(2014-2020). Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind. Die Informationen dieser Publikation sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Die in der vorliegenden Publikation beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.



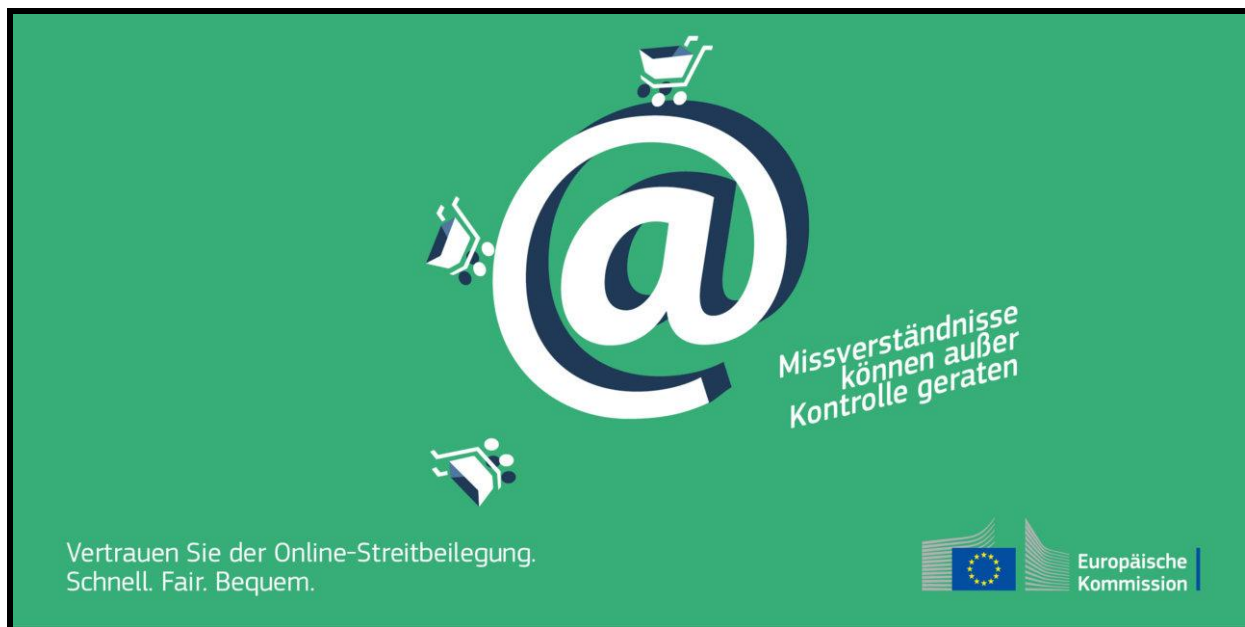
Die ODR-Plattform

Die [ODR-Plattform](#) ist eine von der Europäischen Kommission eingerichtete und verwaltete **interaktive Website**, über die VerbraucherInnen und UnternehmerInnen der Europäischen Union **Streitigkeiten aus Online-Verträgen** über den Verkauf von Waren und Dienstleistungen außergerichtlich beilegen können.

Für Italien liegt die nationale Kontaktstelle beim Europäischen Verbraucherzentrum, das über ein Büro in Rom und Bozen verfügt.

Die ODR-Plattform wurde durch die sogenannte **ODR-Verordnung** [Verordnung (EU) Nr. 524/2013] mit dem Ziel eingerichtet, durch ein hohes Maß an Verbraucherschutz zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarktes und insbesondere seiner digitalen Dimension beizutragen.

Über die ODR-Plattform können VerbraucherInnen ihre **Beschwerden online einreichen**, indem sie ein **Formular** ausfüllen, das **in allen Amtssprachen der Europäischen Union** verfügbar ist.



In welchen Fällen kann die ODR-Plattform in Anspruch genommen werden?



VerbraucherInnen der Europäischen Union, Norwegen, Island oder Liechtenstein können sich an die ODR-Plattform wenden, um eine Streitigkeit im Zusammenhang mit einem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen bei einem in der Europäischen Union, Norwegen, Island oder Liechtenstein ansässigen Verkäufer beizulegen. Auch Gewerbetreibende können eine Beschwerde gegen VerbraucherInnen einreichen, wenn diese ihren Wohnsitz in Belgien, Deutschland, Luxemburg oder Polen hat.



Das Verfahren, das darauf abzielt, ein ADR-Organ (Alternative Dispute Resolution, i.e. ein außergerichtliches Streitbeilegungsorgan) mit der Beilegung der Streitigkeit zu beauftragen, **ist freiwillig**: Der Verkäufer ist nicht dazu verpflichtet, daran teilzunehmen.

Wie wird das Verfahren aktiviert und durchgeführt?

Um die Funktionen der ODR-Plattform nutzen zu können, muss zunächst ein **Account angelegt werden**. Es ist zwar möglich, eine Beschwerde ohne *Login* einzureichen, aber die Funktionen sind eingeschränkt, und es muss zu einem späteren Zeitpunkt auf jeden Fall ein *Account* eröffnet werden, um Zugang zum *Dashboard* zu erhalten.

Zwei verschiedene Verfahren können über die Plattform aktiviert werden:

- Das **direkte Gespräch**, in dem die Lösung der Beschwerde direkt mit dem Verkäufer verhandelt wird;
- Die **Reklamation**, bei der die Beilegung des Streitfalls einem ADR-Organ übertragen wird.



Um das **Beschwerdeformular** auszufüllen, müssen Sie einige einleitende Fragen beantworten, die Daten des Verkäufers angeben und den Streitfall schildern. Der Verkäufer erhält dann eine automatische E-Mail, die ihn darüber informiert, dass der Verbraucher eine Beschwerde eingereicht hat.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, eine Beschwerde einzureichen, muss der **Verkäufer innerhalb von 30 Tagen** nach der Benachrichtigung **entscheiden, ob er sich dem Verfahren anschließt**, und kann ein ADR-Organ zur Beilegung der Streitigkeit vorschlagen. Dieses ADR-Organ (das aus jenen ausgewählt werden kann, die jeder Mitgliedstaat gemäß der ADR-Richtlinie der Europäischen Kommission benannt hat) wird innerhalb von 90 Tagen eine Lösung vorschlagen.

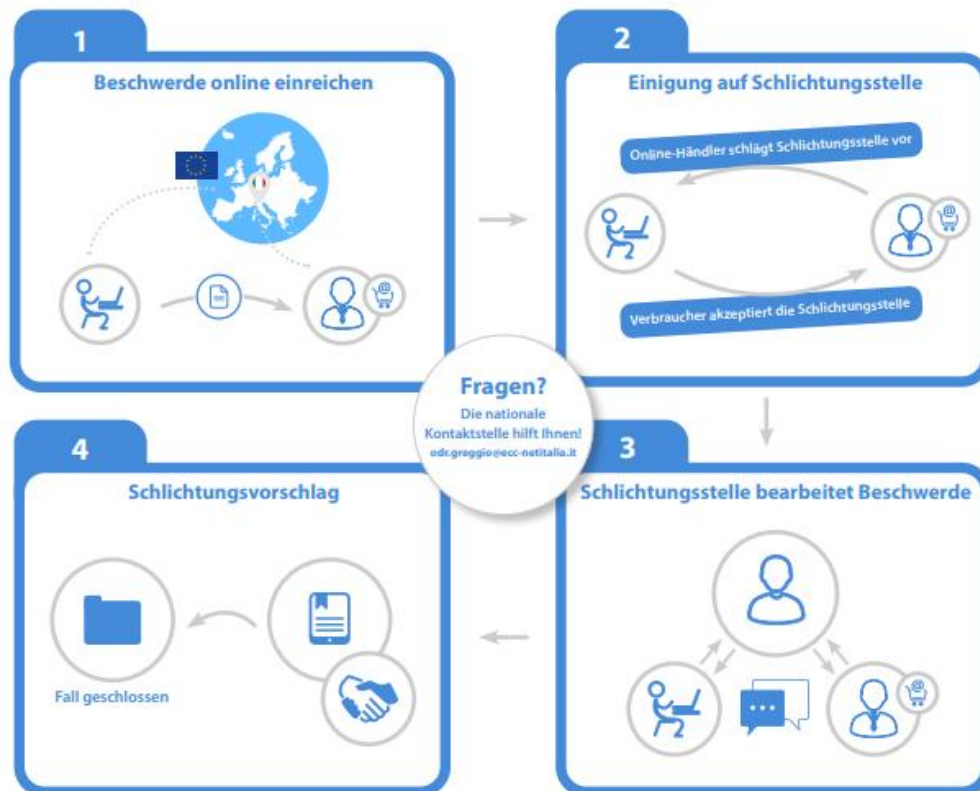
Informationen über die einzelnen ADR-Organen für jedes Land finden Sie

auf der ODR-Plattform unter folgendem Link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>



ONLINE-STREITBEILEGUNG: SO FUNKTIONIERT'S!



© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Wenn Sie ein **direktes Gespräch** mit dem Verkäufer beantragen, können Sie einen **unmittelbaren Chat-Dienst mit dem Gewerbetreibenden** nutzen, um eine Lösung ohne Vermittler auszuhandeln. Die Frist für eine Einigung beträgt 90 Tage.

Pflichten des Verkäufers

Gemäß Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 ist jeder Gewerbetreibende, der Waren und Dienstleistungen online verkauft, dazu verpflichtet:

- **die VerbraucherInnen über die Existenz der ODR-Plattform** und die Möglichkeit, diese zur Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen, **zu informieren**;
- **auf seiner Website einen elektronischen Link zur ODR-Plattform bereitzustellen** (wenn das Angebot per E-Mail unterbreitet wird, im E-Mail-Text)



- **den VerbraucherInnen seine E-Mail-Adresse mitzuteilen;**
- **die gleichen Informationen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** für online Kauf- und Dienstleistungsverträge bereitzustellen.

Wenn das Unternehmen dazu verpflichtet ist oder eine verbindliche Zusage gemacht hat, bestimmte ADR-Organe in Anspruch zu nehmen, muss es gemäß Artikel 13 der ADR-Richtlinie die VerbraucherInnen auf der Website und in den AGB in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise darüber informieren, indem es die Website der betreffenden ADR-Stelle angibt.



Ist das Verfahren kostenlos?

Der Zugang zu dem Verfahren ist kostenlos. Einige ADR-Organe könnten jedoch Gebühren erheben. Diese finden Sie im Abschnitt "Verfahren", das Sie durch Klicken auf "Weitere Informationen" neben dem Namen des entsprechenden Streitbeilegungsorgans unter folgendem Link aufrufen können:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Wie Sie Unterstützung bei der Nutzung der Plattform erhalten

In einem eigens eingerichteten Bereich der Plattform gibt es ein Benutzerhandbuch, in dem beschrieben wird, wie man eine Beschwerde einreicht, wie man sich mit dem Verkäufer auf die Schlichtungsstelle einigt, an die der Streitfall weitergeleitet werden soll, wie man Nachrichten mit dem Verkäufer austauscht, wie man sein Dashboard verwaltet und wie man seine Beschwerde gegebenenfalls zurückzieht.



Es besteht auch die Möglichkeit, **sich an die nationale Kontaktstelle zu wenden.** So wurde in jedem Mitgliedstaat eine ODR-Kontaktstelle eingerichtet, die über die Funktionsweise der Plattform und die von den ADR-Organe angewandten Verfahren informiert und die VerbraucherInnen bei der Einreichung einer Beschwerde über die ODR-Plattform unterstützt. Die ODR-Kontaktstelle hat die Aufgabe, die VerbraucherInnen über weitere Rechtsbehelfe zu informieren, wenn die Beschwerde nicht über die Plattform gelöst werden kann.



Die **italienische ODR-Kontaktstelle** ist das **Europäische Verbraucherzentrum Italien**:

das Büro in Bozen unter odr.greggio@eccnetitalia.it;
das Büro in Rom, indem Sie an odr@eccnetitalia.it schreiben.

Anträge, die bei der nationalen Kontaktstelle eingehen, werden normalerweise innerhalb von 24/48 Stunden bearbeitet.