

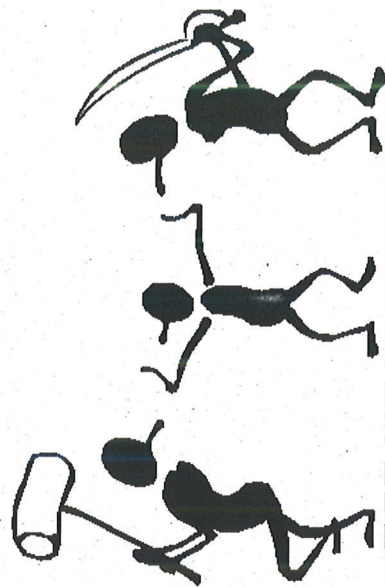
Plattform den Verkäufer und schlägt Ihnen die alternative Streitbeilegung durch ein außergerichtliches Streitbeilegungsorgan, das sog. ADR-Organ vor. Dieses muss Ihnen innerhalb von 90 Tagen helfen, das Problem zu lösen - nur in Ausnahmefällen kann diese Frist verlängert werden.

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien ist offiziell zur **Kontaktstelle** für die Unterstützung der Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten, die aus einem Internetkauf erwachsen sind, ernannt worden.

Wenn Sie also auf der Internetseite eines Verkäufers mit Sitz in der EU eine Ware bestellt haben und mit dem Kauf z.B. nicht zufrieden sind, oder die gelieferte Ware entspricht nicht der bestellten, oder Ihnen wurden höhere Kosten in Rechnung gestellt als die vereinbarten, dann können Sie sich an die ODR-Plattform wenden.

Sie übertragen Ihre Beschwerde damit einem außergerichtlichen Streitbeilegungsorgan (ADR) und bekommen vom EVZ Italien die Unterstützung, die Sie dafür benötigen.

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien hilft Ihnen bei grenzüberschreitenden Beschwerden gerne das richtige ADR-Verfahren zu finden, es informiert Sie über und unterstützt Sie während des Verfahrens



STREITBEILEGUNG (ADR) UND DIE ODR-PLATTFORM

**Auf umweltfreundlichem Algenpapier
gedruckt**

**Stand: Dezember 2016
66**

Blatt Nr.

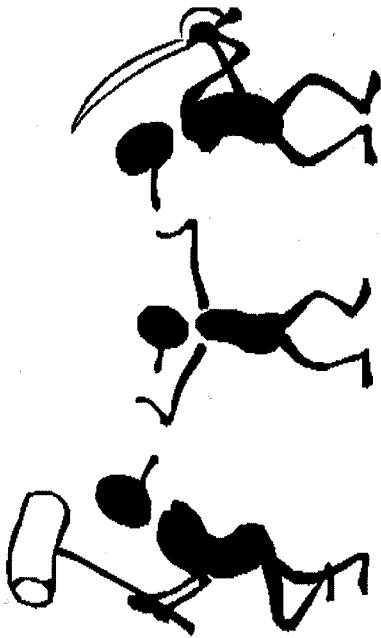


Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen
Centro Europeo Consumatori Italia- ufficio di Bolzano
European Consumer Centre - ECC-Net

Via Brennero - Brennerstrasse 3 - I-39100 Bolzano - Bozen
tel. +39-0471-980939
fax +39-0471-980239
info@euroconsumatori.org



Das EVZ wird gefördert durch die Europäische Kommission, das Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung, 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 Adiconsum.
Il CEC è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, è membro della Rete dei Centri Europei Consumatori (Ecc-Net) ed è organizzato da Centro Tutela Consumatori Utenti e Adiconsum.



Haben Sie Probleme mit einem Unternehmen in Ihrem Land oder im Ausland? Wenn eine einvernehmliche Lösungsfindung des Streitfalls unmöglich scheint, und Sie nicht den Gerichtsweg einschlagen möchten, können Sie sich an ein ADR-Organ, ein Organ der Außergerichtlichen Streitbeilegung, wenden (ADR = alternative dispute resolution)!

Diese Art der alternativen Streitbeilegung erweist sich äußerst vorteilhaft aufgrund der geringen Kosten und der deutlich kürzeren Verfahrenszeiten im Vergleich zur ordentlichen Gerichtsbarkeit. Diese außergerichtliche Streitbeilegung kann in einigen Fällen (wie es in einigen Ländern der Europäischen Union passiert) als vom Gesetz verpflichtend vorgesehen werden; andere Male sieht es der Vertrag vor, aber häufig geschieht sie auf freiwilliger Basis beider Parteien.

Gleichzeitig wird die Zahl der anhängigen Gerichtsverfahren verringert und das Justizsystem somit entlastet. Ein alternatives Streitbeilegungsverfahren wird normalerweise innerhalb einiger weniger Monate abgeschlossen, wobei sich die Kosten für den Verbraucher im zwei- bzw. unteren dreistelligen Bereich bewegen.

Ein ODR-Organ arbeitet außergerichtlich und kann:

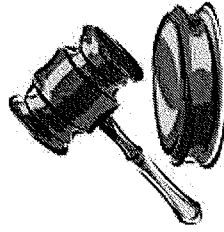
A) Den Parteien helfen, eine Einigung zu finden, ohne dabei eine Lösung vorzuschlagen;

oder

B) den Parteien eine Lösung vorschlagen (diese kann in einigen Fällen verbindlich sein);

oder

C) als Schiedsgericht agieren, d.h., eine verbindliche Entscheidung zur Lösung der Streitigkeit treffen.



Was sieht das Gesetz vor?

Durch Dekret Nr. 130 vom 6. August 2015, veröffentlicht im Amtsblatt (*gazzetta ufficiale*) Nr. 191 vom 19. August 2015 hat Italien die **Richtlinie 2013/11/EU** zum ADR (Alternative Dispute Resolution) für Verbraucher umgesetzt. Der europäische und auch der italienische Gesetzgeber halten die außergerichtliche Streitbeilegung für ein wirkungsvolles Instrument zur korrekten Funktionsfähigkeit des Binnenmarktes und zur größeren Vertrauensbildung des Verbrauchers in den Markt. Aus diesem Grunde hat man auf der einen Seite den Verbrauchern die

Möglichkeit gegeben, Streitigkeiten mit Unternehmen auf einfache, schnelle und kostensparende Weise zu lösen und ermöglicht auf der anderen Seite den Unternehmen mit Verbrauchern grenzüberschreitend zu handeln indem sie ihnen dank des Zugangs zu den ADR-Organen einen zusätzlichen Schutz bieten.

Die ADR Verfahren können sowohl bei nationalen als auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten in Anspruch genommen werden, wobei es sich aber immer um Probleme zwischen Verbraucher und Unternehmen handeln muss, und dem Problem ein Kaufvertrag (auch digitale Inhalte) oder ein Dienstleistungsvertrag, wobei hier die Art und Weise des Abschlusses (online oder offline) keine Rolle spielt, zugrunde liegen muss.

Die ODR-Plattform für online abgeschlossene Verträge

Ab dem 15. Februar 2016 können sich Verbraucher, die bei einem Online-Kauf (auch vor diesem Datum) Schwierigkeiten hatten, an die Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (ODR = Online Dispute Resolution) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird und unter folgender Internetseite zugänglich ist:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

So können Sie Ihre Beschwerde in einigen wenigen, einfachen Schritten auf der ODR - Plattform in einer von 23 offiziellen Sprachen der EU einreichen.

Nach der Überprüfung der vom Gesetz vorgesehenen Voraussetzungen, kontaktiert die