99155007000000

07. Online-Streitbeilegung

Heruntergeladen am 25.07.2025
https://fimportal.de/xzufi-services/102837981/B100019

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99155007000000
Leistungsbezeichnung I	07. Online-Streitbeilegung
Leistungsbezeichnung II	Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung
Typisierung	12 - SDG: Hilfs- und Problemlösungsdienste
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	unbestimmter Freigabestatus
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	os plattform eu, online streitbeilegung eu, eu online streitbeilegungsplattform, online streitbeilegungsplattform, online schlichtung, alternative Streitbeilegung, adr europa, Verbraucherschlichtung, online streitschlichtung, außergerichtliche Streitschlichtung, Streitschlichtung, alternative streitbeilegung in verbraucherangelegenheiten, Streitbeilegung, odr plattform, allgemeine schlichtungsstelle, streitbeilegungsverfahren, schlichtungsstelle für verbraucher, os plattform abmahnung, odr verordnung, europäische schlichtungsstelle, Schlichter, eu online streitbeilegung, streitbeilegungsstelle, schlichtungsstelle flug, eu recht, verbraucherschutz online, adr regelung, online schlichtungsstelle eu, vsbg,

Modul	Sachverhalt
	internet ombudsmann, adr regelwerk, online streitschlichtungsplattform, odr richtlinie, schlichtungsstelle onlinehandel, verbraucherstreitbeilegungsgesetz, streit online shop, eu schlichtungsstelle, online streitbeilegung verordnung, online streitbeilegung, online schlichtungsstelle, online händler, os plattform, Schlichtungsstelle, eu streitbeilegung, adr eu, adr verfahren, streitbeilegungsplattform, europäischer verbraucherschutz, außergerichtliche, verbraucher schlichtung, schlichtungsstelle eu, schlichtungsstellen, eu plattform, außergerichtliche Streitbeilegung, außergerichtliche schlichtung, online schlichtungsplattform, odr internet, Verbraucherbeschwerde, Verbraucherschlichtungsstellen, außergerichtliches verfahren, ombudsmann
Leistungstyp	Leistungsobjekt
Leistungsgruppierung	SDG Hilfs- und Problemlösungsdienste (155)
Verrichtungskennung	
SDG-Informationsbereich	Zahlungen, einschließlich Überweisungen, Verzögerungen bei grenzüberschreitenden Zahlungen, Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung, Inanspruchnahme von öffentlichen Dienstleistungen, z. B. Gas-, Strom-, Wasserversorgung, Beseitigung von Haushaltsabfällen, Telekommunikationsdienstleistungen und Internet, Kauf von Waren, digitalen Inhalten oder entgeltliche Inanspruchnahme von Dienstleistungen aus einem anderen Mitgliedstaat (auch Finanzdienstleistungen), online oder vor Ort
Lagen Portalverbund	Ausweise (1070100), Veranstaltungen und Feste (1110100), Fischen und Jagen (1110200), Tierhaltung (1110300), Außergerichtliche Verfahren und Streitschlichtung (1150100), Gerichtliche Verfahren, Anzeige und Klage (1150200), Verbraucherschutz (1150300)

Modul	Sachverhalt
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	02.06.2025
Fachlich freigegen durch	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.
Handlungsgrundlage	
Teaser	Die Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung. Ihr kostenloser Ansprechpartner bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland.
Volltext	HINWEIS: Die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung (ODR) wird nach der Annahme der Verordnung - EU - 2024/3228 zum 20. Juli 2025 eingestellt. Sie können die Plattform bis zum 19. Juli 2025 nutzen, können aber keine neuen Beschwerden mehr einreichen. Wir bitten Sie, sich über die anderen Möglichkeiten der Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten zu informieren. Sie haben ein Problem mit einem Unternehmen aus Deutschland oder dem EU-Ausland? Mit Hilfe einer Schlichtungsstelle lassen sich Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen meist gütlich lösen. Wurde der Vertrag im Internet geschlossen, können Verbraucher die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung der EU-Kommission (kurz: OS-Plattform) nutzen, um Kontakt mit der richtigen Schlichtungsstelle aufzunehmen. Die OS-Plattform bietet zum einen die Möglichkeit, eine "Beschwerde" gegen das Unternehmen einzureichen, zum anderen können Verbraucher und Unternehmer das "Direkte Gespräch" suchen. Lässt sich gemeinsam keine Einigung erzielen, kann das Unternehmen über die Plattform eine geeignete Schlichtungsstelle hinzuziehen. In ganz Europa gibt es anerkannte Schlichtungsstellen, die Verbrauchern und Unternehmen helfen, ihre Streitigkeiten zu lösen. Gerade bei kleinen Streitwerten scheuen Verbraucher häufig den Gang vor Gericht. Schlichtungsstellen können dann eine Alternative sein.

Modul	Sachverhalt
	Sie arbeiten neutral, schnell, kompetent und sind für Verbraucher meist kostenlos. Die OS-Plattform bietet einen zentralen Zugang zu allen anerkannten Schlichtungsstellen in der EU, Island, Liechtenstein und Norwegen. Die zuständige Schlichtungsstelle befindet sich in der Regel in dem Land, aus dem das Unternehmen kommt. Das auf der Plattform integrierte Übersetzungstool hilft dabei, Sprachbarrieren zu überwinden. Als nationale Kontaktstelle für die OS-Plattform berät das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland Verbraucher und Unternehmer zur Funktionsweise der Plattform und zum Thema Schlichtungsstellen. Hier finden Sie die Informationen auch in leichter Sprache.
Erforderliche Unterlagen	
Voraussetzungen	
Kosten	Die Nutzung der OS-Plattform ist für Verbraucher und Unternehmer immer kostenlos. Schlichtungsstellen in der EU bieten ihren Service für Verbraucher meist ebenfalls kostenfrei an.
Verfahrensablauf	
Bearbeitungsdauer	Keine
Frist	Melden sich Unternehmen nach 30 Tagen nicht auf der OS-Plattform, wird die Beschwerde automatisch geschlossen, so dass Verbraucher andere Maßnahmen ergreifen können, um die Streitigkeit zu lösen. Haben Verbraucher auf der Plattform das "Direkte Gespräch" gewählt, beträgt die Frist 90 Tage. Durch die Einreichung eines Antrags bei einer staatlich anerkannten Streitbeilegungsstelle wird in Deutschland die Verjährung des geltend gemachten Anspruchs gehemmt. Die Fristhemmung gilt allerdings nicht für die Einreichung einer Beschwerde auf der OS-Plattform.
weiterführende Informationen	Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung

Modul	Sachverhalt
	Verbraucher können die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung nutzen, um mit Unternehmen aus der gesamten EU Kontakt aufzunehmen und im direkten Gespräch eine Lösung für ihre Streitigkeit zu finden. Ein integriertes Übersetzungstool ermöglicht das gemeinsame Gespräch und überwindet Sprachbarrieren. Gelingt es nicht, gemeinsam eine Lösung zu finden, kann das Unternehmen eine geeignete Schlichtungsstelle hinzuziehen. Der Fall wird dann direkt über die Plattform an diese Schlichtungsstelle weitergeleitet. Schlichtungsstellen in Europa Überall in Europa helfen Schlichtungsstellen Verbrauchern bei Problemen mit Unternehmen. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland stellt eine Übersicht mit allen Schlichtungsstellen in Europa zur Verfügung und unterstützt Verbraucher bei der Ermittlung der richtigen Schlichtungsstelle. Schlichtungsstellen in Deutschland Sie haben eine Streitigkeit mit einem Unternehmen aus Deutschland? Auch in diesem Fall können Schlichtungsstellen der jeweiligen Branche weiterhelfen. Es gibt zum Beispiel spezielle Schlichtungsstellen für Fernreisen & Nahverkehr oder für Telekommunikation & Post. Schlichtung und Unternehmen Unternehmen sind verpflichtet auf ihrer Webseite über Schlichtung zu informieren und einen Link zur OS-Plattform bereitzustellen. Streitbeilegungsverfahren sind für Unternehmen im Regelfall freiwillig. Auch Händler profitieren von den Vorteilen eines Schlichtungsverfahrens. In einigen Branchen ist die Teilnahme an Schlichtungsverfahren für Unternehmen sogar verpflichtend. Broschüre "Schlichtung in Europa - Praxistipps für Verbraucher"

Modul	Sachverhalt
Hinweise	Verfügbare Sprache: Englisch Juristische Berater sprechen auch Französisch
Rechtsbehelf	
Kurztext	
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	07. Online-Streitbeilegung, 07. Online dispute resolution (ODR)