



Vertrauen aufbauen durch Streitbeilegung von hoher Qualität

Die EU-Plattform für Online-Streitbeilegung stärkt das Verbrauchervertrauen in Online-Einkäufe

Mehr als die Hälfte aller Verbraucher tätigen ihre Einkäufe mittlerweile online. Laut dem Verbraucherbarometer für das Jahr 2017 haben **57% der Käufer** ihre Elektronikprodukte, Kleidung, Spielzeuge, Bücher, Lebensmittel und sonstige Waren und Dienstleistungen online gekauft.

Das wachsende Vertrauen der Verbraucher in den elektronischen Handel lässt diese Zahl in die Höhe schnellen – ein Vertrauen, das Käufer auch dazu ermutigt, Käufe im Ausland zu tätigen. Im Jahr 2017:

- stieg das Vertrauen in Online-Einkäufe aus dem EU-Ausland zwischen 2012 und 2017 um 21,1%.
- tätigten 33% der Online-Käufer Einkäufe bei Verkäufern, die ihren Sitz in einem anderen EU-Land hatten (dem stehen 25% im Jahr 2012 gegenüber).

Sei es der Komfort, die besseren Preise oder die größere Auswahl – die Anzahl an Online-Käufern wird weiterhin ansteigen. Der elektronische Handel ist jedoch bei Weitem nicht perfekt. So wie bei jeder anderen Geschäftsart treten auch hier Probleme auf – und Kunden beschwerten sich.

31%

Die Anzahl der 2017 befragten Online-Kunden, die ein Problem mit ihrem Online-Einkauf hatten. Die häufigsten Beschwerden:

- Die Lieferung dauert länger als versprochen.
- Technische Probleme bei der Aufgabe oder Bezahlung einer Bestellung.
- Erhalt falscher oder beschädigter Ware.

Die Plattform der Europäischen Union für Online-Streitbeilegung zur Verbesserung der Online-Einkaufserfahrung

Um sicherzustellen, dass Kunden ihre Käufe auch weiterhin online tätigen, müssen Unternehmen ein vertrauenswürdiges, dienstleistungsorientiertes Einkaufsumfeld anbieten. Dies bedeutet auch, dass Kunden eine einfache Methode zur Einreichung und Klärung von Beschwerden zur Verfügung gestellt wird.

Die EU-Plattform für Online-Streitbeilegung (OS) ist ein Tool, das Unternehmen nutzen können, um die Online-Einkaufserfahrung von Kunden noch weiter zu verbessern.

Alle Online-Händler, die in der EU Geschäfte tätigen, sind dazu verpflichtet, auf ihrer Website einen Link zur OS-Plattform sowie eine zweckgebundene E-Mail-Adresse einzustellen. Beim Einreichen einer Beschwerde auf der Plattform verwendet der Kunde diese E-Mail-Adresse, über die der Händler über die Beschwerde benachrichtigt wird. Wenn der Händler über die Plattform kontaktiert wird, kann der Händler entweder direkt eine Lösung vorschlagen oder er kann vorschlagen, dass die Streitigkeit durch ein Mediations- oder Schlichtungsverfahren vor einer der 350 zertifizierten europäischen Stellen für die alternative Streitbeilegung (AS) beigelegt wird.

Die OS-Plattform ist transparent, das bedeutet, dass Händler und Kunde über den gesamten Streitbeilegungsprozess Gesprächspartner bleiben. Dies trägt zum Aufbau von Vertrauen zwischen den Parteien bei und führt zu einer besseren Kundenerfahrung, welche die Wahrscheinlichkeit für weitere Online-Einkäufe erhöht.

Die europäische OS-Plattform in Kürze

- Eine effiziente, unparteiische Online-Plattform für Händler und Kunden zur Klärung von Streitigkeiten.
- Verbesserung des grenzübergreifenden elektronischen Handels.
- Gebührenfrei.
- Fördert die Anwendung alternativer Streitbeilegungsverfahren, die günstiger, schneller und kundenorientierter als Gerichtsverfahren sind.
- In 25 Sprachen verfügbar.
- Einfach zu nutzen und vertraulich.
- Unterstützt durch die EU.

Die OS in Zahlen

Die OS-Plattform mit durchschnittlich **mehr als 225 000 Besuchern pro Monat** wird von Online-Käufern zur Beilegung von Beschwerden bei Online-Händlern genutzt:

6,4 Millionen
Einzelbesucher
der Plattform
(2016 – Feb. 2018).

2000
monatlich
eingereichte
Beschwerden.

24000
eingereichte
Beschwerden im
ersten Betriebsjahr.

71 %
der befragten
Benutzer fanden die
Plattform hilfreich.

Kunden sehen in der OS einen wesentlichen Bestandteil für ein vertrauenswürdiges Einkaufsumfeld. Unternehmen, welche die Plattform nicht in Anspruch nehmen, verpassen eine Chance.

Die OS-Plattform der EU in Aktion

Online-Händler werden sich der Bedeutung und der Vorteile einer Nutzung der OS-Plattform mehr und mehr bewusst. Seit dem offiziellen Start der Plattform im Februar 2016 haben 28% der Online-Händler in der EU den gesetzlich vorgeschriebenen Link in ihre Websites eingestellt und 85% haben die erforderliche E-Mail-Adresse angegeben.

Deutschland hält bei den Mitgliedstaaten, in denen Unternehmen den Link wahrscheinlicher einfügen, die Spitzenposition. In Deutschland kommen 66% der Online-Händler ihren Pflichten nach, gefolgt von Österreich (47%) und Dänemark (44%). Zypern (2%), Malta (1%) und Lettland (1%) zählen zu den Mitgliedstaaten, in denen die Bestimmungen am wenigsten eingehalten werden.

Online-Händler in den Bereichen Versicherungsdienstleistungen, Zahlungsdienstleistungen, Energieversorgung und Dienstleistungen für Kleinkinder/Minderjährige kommen am ehesten ihren Pflichten nach, während in den Bereichen Reisen und Freizeit sowie Antiquitäten/Sammlerstücke den Pflichten am wenigsten nachgekommen wird.

Die OS-Plattform ist jedoch weitaus mehr als nur ein Link und eine E-Mail-Adresse. Händler sollten über diese Pflichten hinausgehen, um die Vorteile der Plattform wirklich vollends auszuschöpfen und zu nutzen, um Kundenvertrauen aufzubauen. Unternehmen und Verbraucher profitieren nur dann, wenn die Plattform und der Prozess für die Online-Streitbeilegung Bestandteil der Online-Erfahrung sind.



Deutschland im Fokus

Insgesamt **15 070** Beschwerden sind seit dem Start der Plattform im Jahr 2016 über die OS-Plattform eingereicht worden (Stand 8. März 2018).

EU-weit wurden 16 000 Beschwerden gegen deutsche Unternehmen eingereicht (Stand 8. März 2018). Die Beschwerden bezogen sich mehrheitlich auf den Erwerb von Konsumgütern:

Bekleidung	Ersatzteile und Zubehör in Verbindung mit Fahrzeugen und Personenverkehr:	Elektronik
1 247 Beschwerden	1 247 Beschwerden	1 123 Beschwerden

Einer der häufigsten Gründe für Beschwerden waren Lieferprobleme, Abweichungen zwischen dem gelieferten und bestellten Produkt oder Produktmängel.

Die meisten Beschwerden wurden gegen Unternehmen in Deutschland eingereicht (12 130 Beschwerden), darauf folgten das Vereinigte Königreich (mit 810 Beschwerden) und die Niederlande (mit 336 Beschwerden) (Stand 8. März 2018).

Immer mehr Verbraucher erwarten, dass ihre Beschwerden zeitnah über die OS-Plattform gelöst werden. Dies bedeutet, dass auch Online-Händler die Plattform nutzen müssen.

Weitere Informationen: besuchen Sie die OS-Plattform

ec.europa.eu/consumers/odr