Arbeitsweise der Europäischen OS-Plattform

Statistischer Bericht

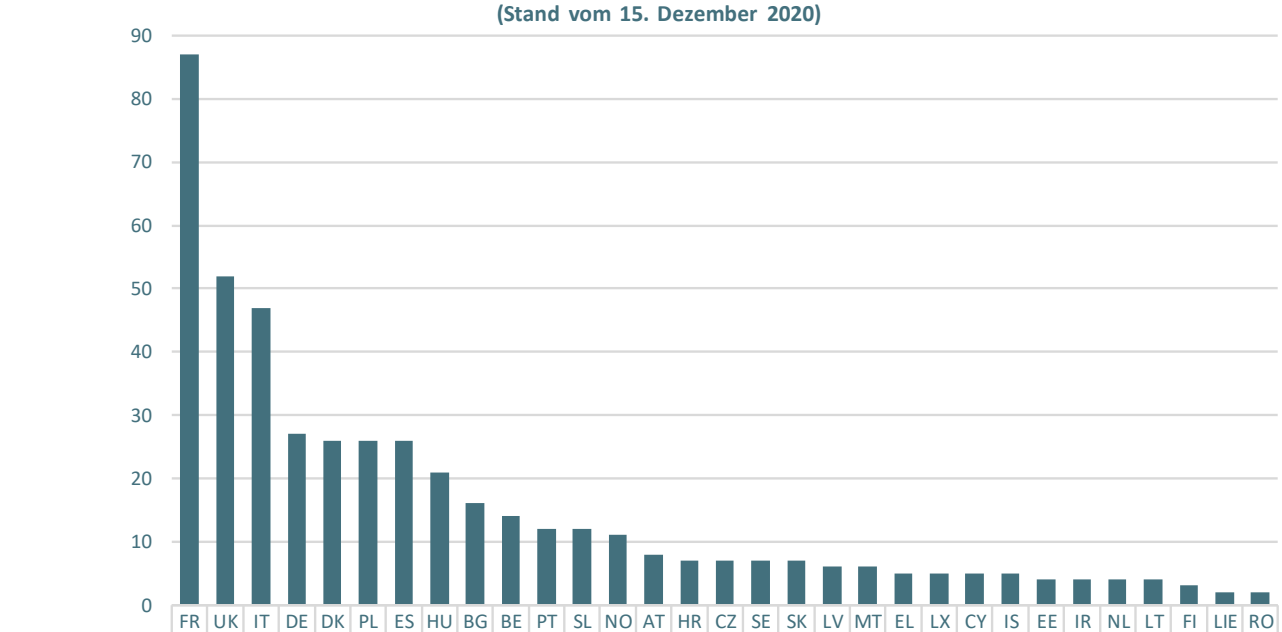
Dezember 2020

Dieser Bericht beschreibt gemäß der in Artikel 21 der Verordnung 524/2013/EU über Online-Streitbeilegung (OS) festgelegten Verpflichtung die Funktionsweise der Europäischen OS-Plattform im Jahr 2019. Er enthält ebenfalls die von der Kommission zur Verbesserung der Funktionsweise der Plattform ergriffenen Maßnahmen und umfasst eine Datenanalyse der verschiedenen Vorgänge, die 2019 auf der Plattform durchgeführt wurden.

Die OS-Plattform ist ein benutzerfreundliches Instrument, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher Beschwerden im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen an Unternehmer übermitteln können. Sie beinhaltet ein mehrsprachiges Verzeichnis der 468 qualitätszertifizierten Stellen für alternative Streitbeilegung (AS-Stellen) aus der gesamten Union sowie aus Liechtenstein und Norwegen. Des Weiteren liefert sie Informationen über Möglichkeiten anderer Rechtsbehelfe für Verbraucherinnen und Verbraucher.

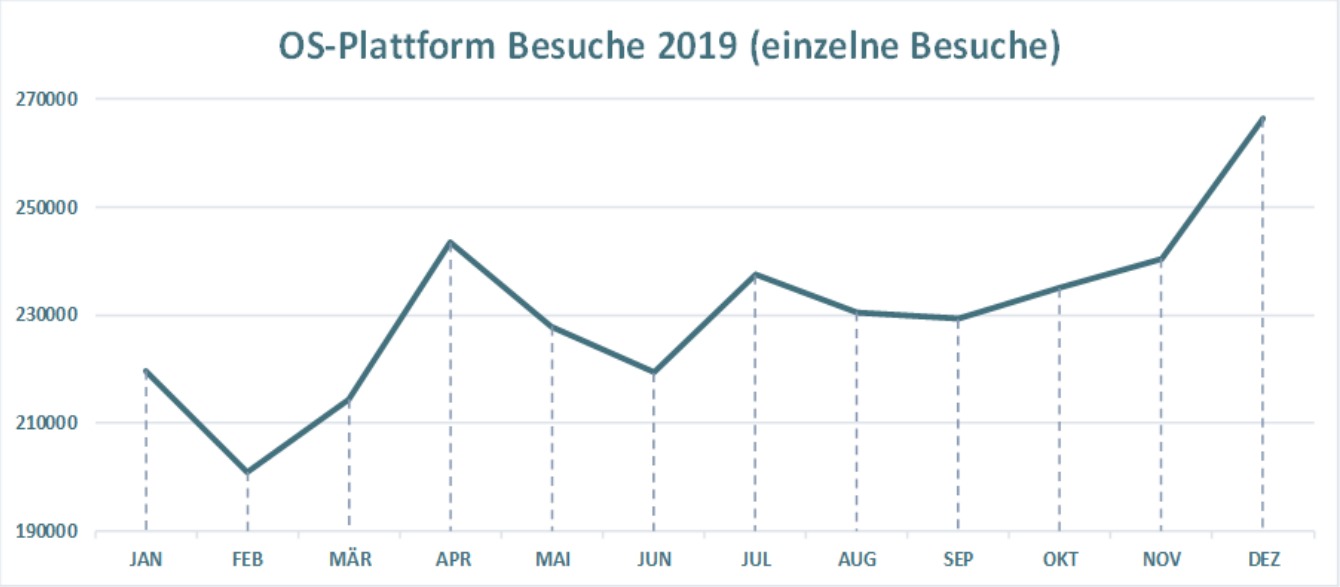
Anzahl der auf der OS-Plattform veröffentlichten AS-Stellen

(Stand vom 15. Dezember 2020)



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	PT	SL	NO	AT	HR	CZ	SE	SK	LV	MT	EL	LX	CY	IS	EE	IR	NL	LT	FI	LIE	RO
Anzahl der Stellen	87	52	47	27	26	26	26	21	16	14	12	12	11	8	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2

Im Jahr 2019 konnte die Plattform **2,8 Millionen Besucher** verzeichnen; dies entspricht durchschnittlich 200 000 einzelnen Besuchen pro Monat.

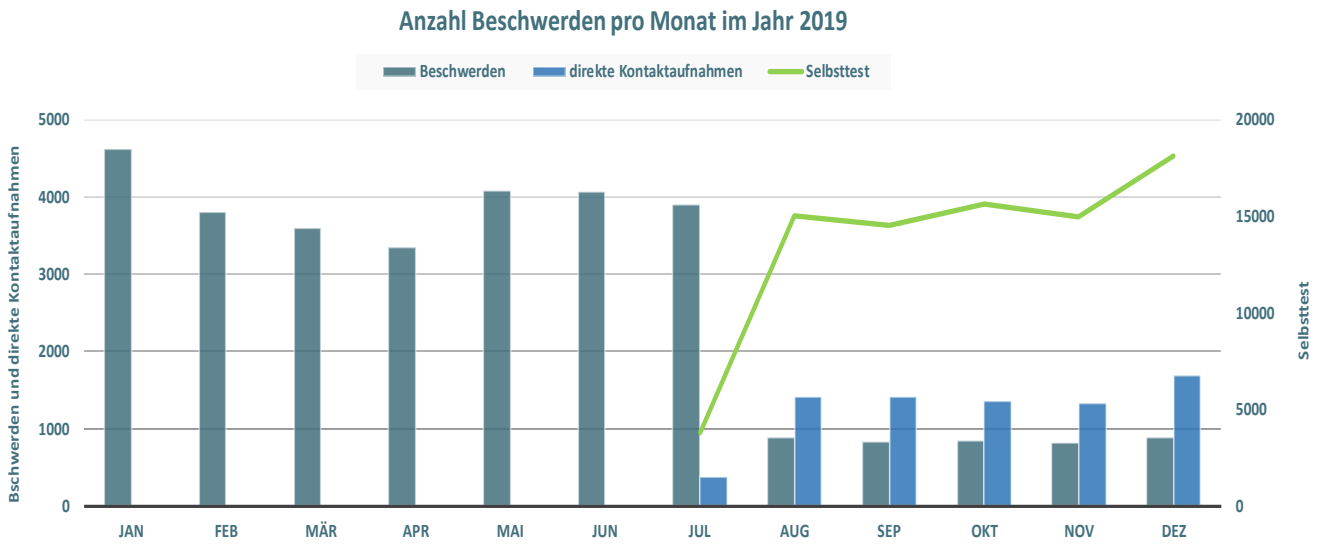


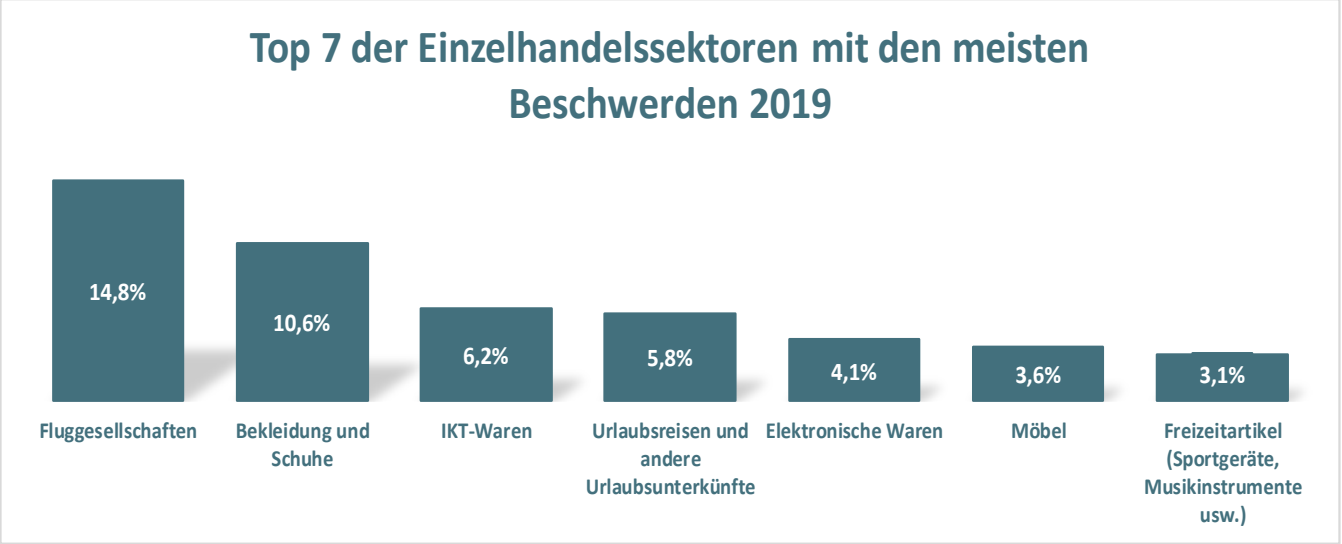
Am 24. Juli 2019 wurden folgende Änderungen an der OS-Plattform vorgenommen:

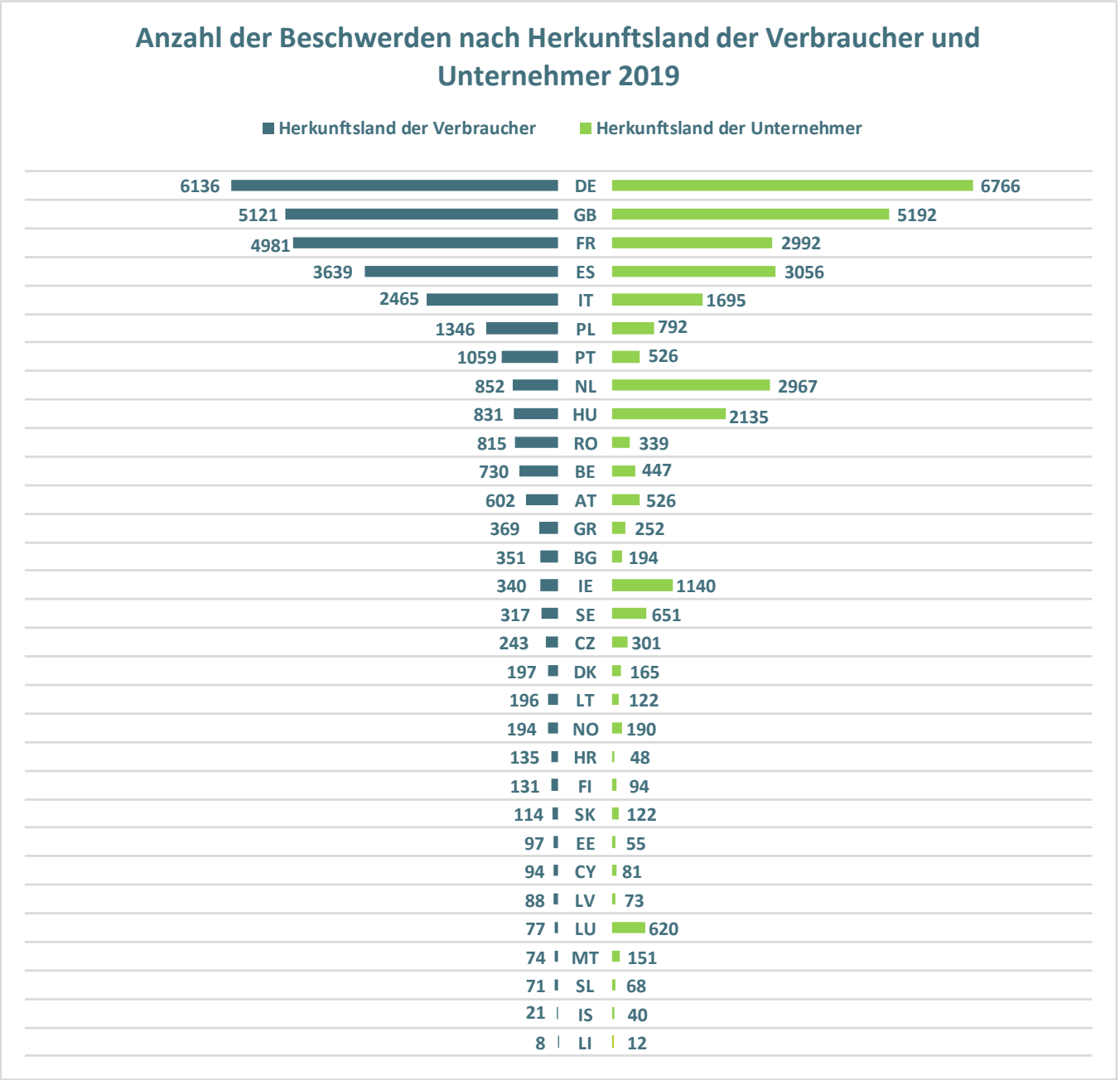
(1) Die Besucher können nun einen **Selbsttest** ablegen, um das für ihren konkreten Fall am besten geeignete Streitbeilegungsverfahren zu ermitteln: Einreichung einer Beschwerde auf der OS-Plattform, bilaterale Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer oder direkte Kontaktaufnahme mit einem Europäischen Verbraucherschutzzentrum oder einer AS-Stelle. Dadurch können die Verbraucher besser einschätzen, auf welchem Wege ihr Problem am besten zu lösen wäre.

(2) Sie haben die Möglichkeit, dem Unternehmer – einen Entwurf der Beschwerde vor der offiziellen Einreichung zu übermitteln. So können sie versuchen, Streitigkeiten direkt zu beilzulegen (Modul „direkte Kontaktaufnahme“).

Am Ende des Jahres 2019 hatten pro Monat fast 20 000 Verbraucherinnen und Verbraucher den Selbsttest durchgeführt, was bedeutet, dass die Plattform viermal so häufig genutzt wurde wie zu der Zeit, als die Verbraucher lediglich eine Beschwerde einreichen konnten. Infolgedessen ist die Anzahl der offiziell über die Plattform eingereichten Beschwerden erheblich zurückgegangen, was zeigt, dass dieses Verfahren für die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht die beste Lösung für ihre Probleme war.


Anzahl Beschwerden pro Monat im Jahr 2019
Beschwerden
direkte Kontaktaufnahmen
Selbsttest
Bschwerden und direkte Kontaktaufnahmen
Selbsttest
5000
4000
3000
2000
1000
0
20000
15000
10000
5000
0
JAN
FEB
MÄR
APR
MAI
JUN
JUL
AUG
SEP
OKT
NOV
DEZ


Top 7 der Einzelhandelssektoren mit den meisten Beschwerden 2019
14,8%
10,6%
6,2%
5,8%
4,1%
3,6%
3,1%
Fluggesellschaften
Bekleidung und Schuhe
IKT-Waren
Urlaubsreisen und andere Urlaubsunterkünfte
Elektronische Waren
Möbel
Freizeitartikel (Sportgeräte, Musikinstrumente usw.)



50 % der Beschwerden auf der OS-Plattform sind grenzübergreifender Natur, wie der obenstehenden Grafik eindeutig zu entnehmen ist. Für bestimmte Länder gibt es je nach Herkunftsland des Verbrauchers oder des Unternehmers große Unterschiede hinsichtlich der Anzahl der Beschwerden.

83 % der auf der Plattform offiziell eingereichten Beschwerden wurden binnen 30 Tagen automatisch abgeschlossen – der gesetzlich festgelegten Frist, innerhalb derer sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem AS-Verfahren bereiterklären kann. 11 % wurden vom Unternehmer abgelehnt und 4 % von einer der Parteien zurückgenommen. Somit wurden nur 2 % der Beschwerden an eine AS-Stelle weitergeleitet.

Bei einer Umfrage unter allen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die eine Beschwerde eingereicht (oder die direkte Kontaktaufnahme gewählt) hatten, gaben 20 % der Befragten an, ihr Problem sei entweder über die Plattform oder außerhalb derselben gelöst worden, und weitere 18 % antworteten, die Diskussionen mit dem Unternehmer seien noch nicht abgeschlossen.

***