

STATUT

Art. 1- Gründung

Im Sinne des Art. 141 ff des II Titels – Außergerichtliche Beilegung von Streitfällen – des GvD 206/2005, abgeändert laut GvD 130/2015, in Anwendung der EU-Richtlinie 2013/11/EU und in Umsetzung der Verordnung Nr. 524/2013/EU, sowie im Sinne der Art. 1 und 2 des LG 15/1992 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“, wird bei der Verbraucherzentrale Südtirol / Centro Tutela Consumatori Utenti (im folgenden „VZS/CTCU“) das Schlichtungsorgan für Onlineschlichtung für die VerbraucherInnen, bezeichnet als „Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it“ der VZS Bozen gegründet, mit dem Ziel, fortwährend Schlichtungen für die außergerichtliche Streitbeilegung der nationalen und grenzüberschreitenden Streitfälle aus Kauf- sowie Dienstleistungsverträgen mit VerbraucherInnen in Bezug auf verfügbare Rechte anzubieten, die vorwiegend auf telematischem Wege abgewickelt werden.

Art. 2 – Rechtsnatur, Vermögen und organisatorische Autonomie

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it ist im Rahmen der in den folgenden Artikeln beschriebenen Grenzen autonom tätig, ist eine Ausfächerung der VZS/CTCU, und hat kein von derselben getrenntes Vermögen.

Die Kosten für das Funktionieren von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it sind hauptsächlich durch öffentliche Finanzierungen bzw. Subventionen abgedeckt, die zu diesem Zweck ausgeschüttet werden und in der Bilanz der VZS/CTCU als eigenes und getrenntes Kapitel aufscheinen, wodurch eine angemessene finanzielle Abdeckung garantiert werden soll.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it hat, neben der Verwaltungsautonomie, auch eine von der VZS/CTCU getrennte Buchhaltung. Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it kann gegenüber Dritten handeln, im Rahmen und innerhalb der Grenzen seiner vom Gesetz und vom vorliegenden Statut festgelegten Aufgaben, und wird in jeder Hinsicht durch seinen Präsidenten vertreten.

Die VZS/CTCU übernimmt die Deckung im Sinne der Haftung für die Schlichtungstätigkeit von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it.

Art. 3 - Ziel

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it hat im Sinne der Interessen der VerbraucherInnen und sich daraus ergebend auch im Interesse der Unternehmen, die Entwicklung und Verbreitung von Instrumenten zur alternativen Beilegung von Streitfällen, auch im Zuge der Selbstkontrolle, zum Ziel, damit so der Binnenmarkt verbessert und durch die Aufwertung des Verbraucherschutzes korrekt funktionieren kann.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it trägt außerdem durch eine konkrete Analyse dazu bei, jene untugendhaften Handels- und sonstige Praktiken ausfindig zu machen, die den Binnenmarkt hemmen, und trägt so durch die konkrete Schlichtungstätigkeit und die jährlichen Berichte dazu bei, den Binnenmarkt funktionaler zu gestalten.

Insbesondere ist Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it für die freiwilligen Schlichtungsvorgänge mit dem Ziel der außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbraucherstreitfällen laut GvD 130/2015 und Verordnung Nr. 524/2013/EU zuständig.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it fördert die Entwicklung und Anwendung von Schlichtungsverfahren, vorwiegend online, im Rahmen der genannten Normen.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it übt seinen Tätigkeit aus durch:

- a) die Förderung, Organisation, Entwicklung, Realisierung und Verwaltung von alternativen Streitbeilegungsprozeduren in Verbraucherfragen, sowie vom GvD 130/2015 vorgesehen, auch durch Unterzeichnung von Konventionen, Übereinkunftsprotokollen und Abkommen, auch in Bezug auf Gründung von bzw. Teilnahme an Netzwerken von ADR-Organismen;
- b) Organisation von anderen Diensten im Sinne der Prävention und der Beilegung der Streitfälle durch alternative Justizformen, wie etwa die ADR-Verfahren im Verbraucherbereich, auch im Bereich spezifischer Sektoren;
- c) Verbreitung der unter Punkt a) und b) genannten Dienste, auch durch Dokumentations-, Weiterverarbeitungs- und Studientätigkeit;
- d) Organisation und Förderung von Tagungen, Studienkommissionen, Forschungen und gemeinsamen Tätigkeiten mit anderen Institutionen, auch spezialisierter Natur, in Italien oder im Ausland, sowie mit regionalen, nationalen oder europäischen Verbrauchervereinigungen und Verbraucherverbänden, oder mit anderen öffentlichen und privaten, regionalen, nationalen und internationalen Stellen, die sich für die Verbreitung der Verfahren laut Punkten a) und b) interessieren;
- e) jede andere Initiative, die direkt oder indirekt dazu beiträgt, ADR-Verfahren in Verbraucherfragen auf regionaler, nationaler und europäischer Ebene zu verbreiten oder zu fördern.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it verfolgt, in Übereinstimmung mit den Zielen der VZS/CTCU, unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne sozialer Solidarität, und hat keine Gewinnabsichten.

Art. 4 – Sitz des Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it hat seinen Sitz und übt seine Tätigkeit am Sitz der VZS/CTCU in Bozen (BZ), Zwölfmalgreinerstr. 2 aus.

Art. 5 – Angestellte Mitarbeiter

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it bedient sich der angestellten Mitarbeiter der VZS/CTCU.

Was die Anstellung und die Entlohnung der Schlichter anbelangt, werden dieselben von der VZS/CTCU angestellt. Die Schlichter werden für die Ausübung ihrer Tätigkeit, durch Aufnahme ins Verzeichnis der Schlichter, spezifisch dem Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it zugeteilt, für eine Dauer von nicht weniger als 3 Jahren.

Die Schlichter werden über ein gesondertes Bilanzkapitel ex. Art. 2 entlohnt, welches eine angemessene und spezifische wirtschaftliche Abdeckung garantiert, damit für eine unabhängige, überparteiische und in keinsten Weise untergeordnete Arbeitsweise, für die Schlichtungstätigkeit und die Verwaltung und Beilegung der Streitigkeiten ausreichende Ressourcen zur Verfügung stehen.

Die Angestellten unterliegen der Verschwiegenheitspflicht, und es ist ihnen ausdrücklich untersagt, Verpflichtungen oder Rechte, die direkt oder indirekt mit den behandelten Vorgängen zusammenhängen, zu übernehmen, mit Ausnahme jener, die direkt mit der Ausübung der Schlichtungstätigkeit zusammenhängen; die Angestellten müssen jede Information über die Abwicklung der Vorgänge vertraulich behandeln; außerdem ist es ihnen ausdrücklich untersagt, direkt von den Parteien Entlohnungen zu erhalten.

Art. 6- Organe von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it setzt sich aus 5 Mitgliedern zusammen, die den Rat von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it stellen, und von den zuständigen Organen der VZS/CTCU ernannt werden.

Sie üben ihr Amt ehrenamtlich aus.

Der Präsident von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it ist von Rechts wegen der Präsident der VZS/CTCU. Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it erwählt per Mehrheit den Vizepräsidenten und den Sekretär.

Der Rat von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it bleibt zeitgleich mit den Organen der VZS/CTCU im Amt, und verfällt jedenfalls mit der Ernennung des neuen Rats durch die VZS/CTCU.

Art. 7 – Der Präsident

Der Präsident beruft ein, koordiniert und übernimmt den Vorsitz über die Sitzungen von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it, legt dabei die Tagesordnung fest und fördert die Tätigkeit des Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it aufgrund der gefassten Beschlüsse, und vertritt

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it gegenüber der Öffentlichkeit.

Art. 8 – Der Sekretär

Der Sekretär unterstützt den Präsidenten, indem er die Sitzungsprotokolle verfasst, die Ausführung der Beschlüsse überwacht und die Schlichterverzeichnisse ajour hält; falls mehrere kompetente Schlichter vorhanden sind, übernimmt er die Ernennung, wobei er dem Antrag und der effektiven fachlichen Kompetenz des Schlichters Rechnung trägt; in den per Gesetz explizit vorgesehenen Fällen kümmert er sich um Ersetzung des Schlichters; er führt das Schlichtungsregister und koordiniert das Personal.

Art. 9 – Einberufung und Aufgaben von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it wird vom Präsidenten oder einem Beauftragten ohne Formauflagen einberufen.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it gilt als ordnungsgemäß einberufen, wenn mindestens 3 Mitglieder anwesend sind.

Sind der Präsident und der Vize-Präsident abwesend, übernimmt ein Beauftragter oder der älteste Anwesende deren Aufgaben.

Die Sitzungen von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it werden in einem eigenen Register festgehalten, das im Sekretariat der VZS/CTCU aufbewahrt wird.

Die Entscheidungen des Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it werden mit Mehrheit der Stimmen getroffen; bei Gleichheit der Stimmen überwiegt jene des Präsidenten oder desjenigen, der seine Funktionen ausübt.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it:

- a) regelt die eigene Organisation;
- b) entscheidet über die Aufnahme, Aufhebung oder Löschung der Schlichter aus dem entsprechenden Verzeichnis, und aktualisiert dieses regelmäßig, nach Notwendigkeit oder jedenfalls im Zweijahresrhythmus;
- c) entscheidet und bereinigt entsprechend der Vorgaben dieses Statuts die Fälle von eventueller Unvereinbarkeit der Schlichter;
- d) übermittelt der zuständigen Behörde, ab dem zweiten Jahr nach der Eintragung in das Verzeichnis gemäß Art. 141 decies Verbraucherschutzkodex, und danach im Zweijahresrhythmus, den Bericht gemäß Art. 141 nonies 4. Absatz Verbraucherschutzkodex;
- e) bereinigt im Sinne des Art. 141 decies 4. Absatz Verbraucherschutzkodex eventuelle von der zuständigen Behörde aufgezeigten Mankos oder Anomalien in Bezug auf die gemäß im 1. Absatz des genannten Artikels verlangten Voraussetzungen;

- f) erstellt und veröffentlicht auf der Website von „Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it“ den Bericht über die jährliche Tätigkeit gemäß Art. 141 quater 2. Absatz Verbraucherschutzkodex, innerhalb 30. April oder eventuell innerhalb eines anderen, von der Behörde festgelegten Datums;
 - g) erstellt eine Finanzabrechnung;
 - h) schlägt der VZS/CTCU die Anzahl und gewünschte Ausbildung der für die Ausübung des Dienstes notwendigen Personen vor;
 - i) fördert und strengt sich an, die Schlichter fortlaufend weiterzubilden, in dem die Teilnahme an durch für die Weiterbildung in den spezifischen Gebieten akkreditierte Stellen organisierte Kursen, Tagungen, Konferenzen, Workshops o.ä. gefördert und erlaubt wird, die ihre juristischen, auf die Schlichtung bezogenen und telematischen Kenntnisse erweitern; die Schlichter müssen sich mit mindestens jährlicher Kadenz weiterbilden;
 - j) führt das Register der Schlichtungen, auch in telematischer Form;
 - l) überwacht die Einhaltung der auferlegten Pflichten vonseiten der Schlichter;
 - m) teilt der für die Führung des Verzeichnisses ex. Art. 141 decies Verbraucherschutzkodex zuständigen Behörde alle Umstände mit, welche eine Änderung der Voraussetzungen oder der Daten von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it betreffen, die für die Akkreditierung und Einschreibung mitgeteilt wurden;
 - n) entscheidet über die Änderungen des Statuts im Sinne von Art. 20;
 - o) entscheidet über die Abänderung und Einführung von Reglements, sowie über die Einführung von neuen Prozeduren und/oder Einvernehmensprotokollen und/oder Konventionen mit Dritten.
- Jegliche Ausgabe, die Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it beschließt, muss von der VZS/CTCU genehmigt werden, auch durch die Umsetzung von Eilverfügungen.

Art. 10 – Das Verwaltungssekretariat

Das Verwaltungssekretariat besteht aus angestellten Mitarbeitern, die Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it von der VZS/CTCU zur Verfügung gestellt werden.

Das Verwaltungssekretariat übernimmt die für die Ausübung der Schlichtungstätigkeit unabdinglichen Dienste, verwaltet die Akten, auch durch das Online-System.

Alle Mitarbeiter des Verwaltungssekretariat müssen neutral und unparteiisch sein, und sich nicht mit der Hauptsache der Streitfälle auseinandersetzen.

Die Mitarbeiter halten sich an die Verschwiegenheitspflicht laut diesem Statut.

Art. 11 – Schlichterverzeichnisse

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it bedient sich für Ausübung seiner Funktionen eines Schlichterverzeichnisses, das aus mindestens einer physischen Person besteht, die zu diesem Zweck

eingestellt wurde und die in diesem Statut sowie im Reglement festgelegten Voraussetzungen besitzt, vorbehaltlich anderer gesetzlicher Auflagen.

Die Schlichter sind neutral, unabhängig und unparteiisch in der Ausführung ihrer Schlichtungsaufgaben, in der Führung der Verfahren und in der Beilegung der Streitfälle.

Die Schlichter sind physische Personen mit Kompetenzen in außergerichtlicher Streitbeilegung von Verbraucherstreitfällen und einer allgemeinen juristischen Kenntnis und/oder Juristen.

Die Schlichter können nicht ohne triftigen Grund ersetzt oder ihres Auftrags enthoben werden.

Art. 12 – Pflichten des Schlichters

Der Schlichter hat die Pflicht, dem Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it umgehend alle Umstände mitzuteilen, die sich im Zuge eines Schlichtungsverfahrens ergeben, und die seine Neutralität, Unabhängigkeit und Überparteilichkeit beeinflussen könnten, sowie auch alle Umstände umgehend mitgeteilt werden müssen, die einen Interessenskonflikt mit der einen oder anderen Partei eines von ihm bearbeiteten Schlichtungsverfahrens verursachen könnten.

Der Schlichter geht seiner Tätigkeit mit Neutralität, Unabhängigkeit und Überparteilichkeit gegenüber den Parteien sowie gegenüber Dritten, die auch außerhalb des Verfahrens stehen können, nach.

Der Schlichter muss auch alle Auflagen des vorliegenden Statuts einhalten, vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Normen.

Der Schlichter ist verpflichtet, während seiner Tätigkeit für Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it sowie für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung seiner Tätigkeit für Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it keinerlei berufliches Verhältnis mit einem Unternehmen oder einer Unternehmensvereinigung, der das Unternehmen angehört, einzugehen.

Art. 13 – Pflichten des Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it sorgt im Sinne von Art. 141 bis des Verbraucherschutzkodex dafür, dass seine Website immer aktuell ist, und dass dieselbe einfachen Zugang zu den Informationen über die ODR-Plattform sowie die vom Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it angebotenen Prozeduren und Zugang zu denselben ermöglicht, neben einem Informationsblatt gemäß Art. 141 quater 1. Absatz Verbraucherschutzkodex.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it liefert genanntes Informationsblatt auf Anfrage auf einem dauerhaften Trägermedium, im Sinne des Art. 45, 1. Absatz, Buchstabe l) des Verbraucherschutzkodex (abgeändert gemäß GvD 21/2014).

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it erlaubt den Zugang zu den angebotenen Diensten auch auf nicht-telematischem Wege, vorbehaltlich der Vorgaben des Reglements und vorausgesetzt dies stellt

für das Verfahren selbst keine unverhältnismäßige Verkomplizierung dar.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it erlaubt den Austausch von Informationen zwischen den Parteien im elektronischen Wege, und sofern mit der gewählten Prozedur kompatibel, auf dem Postweg bzw. via Telefax.

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it nimmt im Sinne der EU-Verordnung Nr. 524/2013/UE nationale und transnationale Streitfälle an, so wie im spezifischen Reglement angegeben.

Sollte Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it im Sinne der Vorgaben dieses Status einen ihm vorgelegten Streitfall nicht behandeln können, liefert er innerhalb einer Frist von 21 Tagen ab Erhalt der vollständigen Fallakte den Parteien eine begründete Erklärung für die Gründe die einer Entscheidung in der Streitsache entgegenstehen.

Wird Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it über das Bestehen eines Umstandes ex. Art 12 in Kenntnis gesetzt, so geht er gradiert wie folgt vor:

- a) Ersetzung des Schlichters und Übergabe des Verfahrens an einen andern Schlichter; oder, mangels
- b) Garantie dass der betroffene Schlichter die Schlichtungsprozedur nicht durchführt, und bei Möglichkeit Vorschlag an die Parteien, die Schlichtung einer anderen ADR-Stelle zu übergeben, oder, mangels
- c) Erteilung der Erlaubnis an den Schlichter, das Verfahren weiter zu betreuen, wobei vorab den Parteien die spezifischen und konkreten Umstände laut Art. 12 dieses Status mitgeteilt werden, und sie über ihr Recht informiert werden, sich zu weigern; auch falls keine Einwände erfolgen, müssen die Parteien Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it eine spezifische Genehmigung zur Fortführung des Verfahrens durch den betroffenen Schlichter erteilen.

Wenn bei Auftreten eines Umstands laut Art. 12 dieses Status im Schlichterverzeichnis ein einziger Schlichter eingetragen sein sollte, so finden lediglich die Vorgaben laut Buchstabe b) und c) dieses Artikels Anwendung.

Art. 14 – Besondere Gründe für die Ablehnung eines Streitfalls

Im Sinne von Art. 141 bis, 2. Absatz Verbraucherschutzkodex sieht Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it folgende besondere Gründe für die Ablehnung eines vorgelegten Streitfalls vor:

- a) wenn der Streitfall bereits von einer anderen ADR-Stelle oder Gerichtsbehörde behandelt wurde;
- b) wenn der Streitfall in jenem Moment vor einer anderen ADR-Stelle oder Gerichtsbehörde anhängig ist;
- c) wenn vorher kein direkter Kontakt zwischen den Parteien zum Zweck der gütlichen Lösung des Streitfalls erfolgte, ausgenommen ein solcher Kontakt bzw. Beschwerde wird durch die sprachlich

bedingte Kommunikationsunmöglichkeit zwischen Verbraucher und Unternehmen verhindert;

d) wenn der Antrag auf Zugang zum Dienst nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt der Beschwerde der aktiven Partei gegen das Unternehmen, im Sinne des vorgehenden Punkts c), gestellt wird;

e) wenn der Streitfall unbedeutend oder mutwillig ist;

f) wenn der Streitwert weniger als 40,00 Euro beträgt;

g) wenn es andere besondere Gründe zur Ablehnung gibt, die direkt im Reglement genannt sind, deren Behandlung das effektive Funktionieren von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it signifikant gefährden würde.

Art. 15 – Allgemeine Verschwiegenheitspflicht

Alle Organe von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it sowie die angestellten Mitarbeiter sind verpflichtet, jegliche Information bezüglich der Abwicklung der Prozedur geheim zu halten. Die Mitglieder der Organe von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it die dieser Auflage zuwiderhandeln werden ihres Auftrags enthoben und ersetzt.

Art. 16 – Prozedurale Normen und Verweis

Die Normen für die Aktivierung des Dienstes und die ethischen Normen und Verhaltensregeln des Schlichters sind im Reglement der Prozedur enthalten, das vom Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it angewendet wird und diesem Statut als Anlage A beiliegt. Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it behält sich die Anwendung und Aktivierung von zukünftigen Abkommen, Protokollen, Prozeduren und Reglements vor.

Art. 17 – Mittel von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it verwendet für die Ausübung seiner Funktionen Instrumente, Mittel und Personal der VZS/CTCU.

Art. 18 – Einnahmen und Ausgaben

Die Einnahmen von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it setzen sich zusammen aus:

- a) Beiträge und Subventionen von öffentlichen und privaten Stellen sowie der Europäischen Union;
- b) von der VZS/CTCU eigens vorgesehenen und zweckbestimmten Geldern, im Rahmen ihrer Budgetplanung und Bilanz;
- c) sonstigen Einnahmen.

Alle Betriebs-, Verwaltungs- und Führungskosten der Schlichtungsverfahren sowie die auf dieselben zurückführbaren stellen die Ausgaben Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it dar.

Alle Ausgaben und Einnahmen von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it fließen nach vorheriger Prüfung und Genehmigung in die Bilanz der VZS/CTCU ein.

Art. 19 – Kontrolle über die buchhalterische Verwaltung von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it

Die Kontrolle der buchhalterischen Verwaltung von Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it obliegt den Rechnungsrevisoren und anderen entsprechenden Subjekten und Organen der VZS/CTCU, und hat innerhalb des 30. Aprils eines jeden Jahres zu erfolgen.

Art. 20 – Schlussbestimmungen

Jede Änderung des Statuts muss nach entsprechend erfolgtem Beschluss der VZS/CTCU zur Begutachtung vorgelegt werden, um die Übereinstimmung mit den Zielen des Vereins zu garantieren.

Jede Änderung des Statuts und des Reglements wird nach erfolgter Akkreditierung den Behörden laut Art. 141 octies Verbraucherschutzkodex mitgeteilt.

Jede Änderung des Statuts und des Reglements wird 60 Tage nach Erfüllung der Formalitäten gemäß des vorigen Absatzes wirksam, so die Behörde keinen Einwand erhebt oder Unregelmäßigkeiten feststellt.

Für in diesem Statut nicht Vorgesehenes verweist man auf die Gesetzesbestimmungen.

Bozen, 11.12.2015

Der Präsident

Geändert am 26.02.2016