



## **Einvernehmensprotokoll zwischen**

der Schlichtungsstelle "**Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it der VZS/CTCU**", mit Sitz in 39100 Bozen (BZ), Zwölfmalgreinerstr. 2, in der Folge „Schlichtungsstelle“, vertreten durch den gesetzlichen Vertreter pro tempore Agostino Accarino, geboren in Innsbruck (A) am 18.11.1955;

**und**

der **Handelskammer Bozen**, mit Sitz in 39100 Bozen (BZ), Südtirolerstr. 60, in der Folge "Handelskammer", vertreten durch den gesetzlichen Vertreter Michl (Michael) Ebner, geboren in Bozen am 20.09.1952;

**und**

der **Verbraucherzentrale Südtirol**, mit Sitz in 39100 Bozen (BZ), Zwölfmalgreinerstr. 2, in der Folge "VZS/CTCU", vertreten durch den gesetzlichen Vertreter pro tempore Agostino Accarino, geboren in Innsbruck (A) am 18.11.1955;

### **vorausgeschickt**

- dass die Schlichtungsstelle eine von der VZS/CTCU im Sinne von Art. 2 ihres Status gegründete Schlichtungsstelle ist, dass die Schlichtungsstelle autonom organisiert ist und Dritten gegenüber im Rahmen der eigenen Befugnisse handlungsfähig ist;
- dass die Schlichtungsstelle und die Schlichter in der Ausübung ihrer Tätigkeit nicht den Weisungen der VZS unterliegen, und dass daher die Schlichtungsstelle und die Schlichter, in der Ausübung ihrer Schlichtungstätigkeit eine unparteiische, dritte Position im gleichen Abstand sowohl zur VZS/CTCU als auch zur Handelskammer einnehmen;
- dass die Schlichtungsstelle im Sinne von Art. 3, Buchstabe a), b), c), d), e) des Statuts, im Zuge ihrer Autonomie und der Ausübung ihrer Zwecke, Schlichtungsverfahren in Verbraucherfragen realisieren und verwalten kann, und Einvernehmensprotokolle mit anderen Stellen, öffentlicher oder privater Natur, regionaler, nationaler oder europäischer Art, unterzeichnen kann, um die Qualität der Schlichtungsverfahren in Verbraucherfragen zu verbessern und diese weiter zu verbreiten;
- dass die Schlichtungsstelle, deren Aufgaben sich im Angebot einer kostenlosen, effizienten, schnellen, transparenten und freiwilligen Online-Streitbelegungsprozedur für die Verbraucher und Unternehmen vor Ort konkretisieren, durch dieses Mittel das Ziel verfolgt, durch seine Schlichtungen den Binnenmarkt im Bereich des E-Commerce zu verbessern;
- dass sowohl die Handelskammer, im Sinne und gemäß des Anwendungsbereichs des Einheitstextes der Regionalgesetze über die Ordnung der Handelskammern von Trient und Bozen, genehmigt mit D.P.Reg. 12.12.2007, Nr. 9/L, Art. 4, als auch die Schlichtungsstelle, durch sein Online-ADR-Verfahren im Verbraucherbereich im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung von Verbraucherstreitfragen aus online



abgeschlossenen Verträgen über den Kauf von Waren und Dienstleistungen, das Ziel verfolgen, zum korrekten Funktionieren des lokalen Markts beizutragen;

- dass die VZS/CTCU als natürlicher Ansprechpartner und Referent in Sachen Verbraucherschutz und Schlichtungsverfahren mit VerbraucherInnen als Partei, dieses Protokoll unterzeichnet, um durch einen gewissenhaften Schutz der VerbraucherInnen und die konstruktive Zusammenarbeit mit der Handelskammer zum korrekten Funktionieren des lokalen Markt beizutragen;

- dass der Kompetenzbereich der Handelskammer auch die Förderung des Schiedsgerichts, der Schlichtung, der Mediation und der Beilegung der Streitfragen zwischen Unternehmen und VerbraucherInnen umfasst;

- dass angesichts der bestehenden und wesentlichen Übereinstimmung der Zielsetzungen der unterzeichnenden Parteien, angesichts der Vorgaben des GvD 130/2015 über ADR in Verbraucherfragen, und angesichts der Ausführungen, sowohl in den Erwägungen als auch im Text selbst, der Verordnung Nr. 524/2013/EU sowie der Richtlinie 2013/11/EU, die Schlichtungsstelle, die Handelskammer und die VZS/CTCU es für angemessen erachten, gemeinsam aktiv zu werden, um den VerbraucherInnen und den Unternehmen und Freiberuflern in Südtirol eine kostenlose Online-Schlichtungsprozedur zur freiwilligen Beilegung der Streitfragen in Verbrauchersachen anzubieten, die einen angemessenen Schutz auf örtlicher, nationaler und europäischer Ebene, auch für die deutschsprachige Minderheit, der sowohl VerbraucherInnen als auch Unternehmen und Freiberufler angehören, zu gewähren.

- dass sich die Schlichtungsstelle bereits mit einer wirksamen alternativen Online-Streitbelegungsprozedur für Streitfälle in Verbraucherfragen im Bereich E-Commerce C2B ausgestattet hat, deren Anwendungsbereich im Art. 1 des Reglements genannter Prozedur ausgeführt ist;

- dass, würde sich die Handelskammer mit einer neuen und autonomen Online-Prozedur ausstatten, dies de facto der Schaffung einer zweiten, analogen und parallelen, Struktur entspräche, was hohe Investitions- und Verwaltungskosten mit sich brächte, und dem Kriterium der Wirtschaftlichkeit in der öffentlichen Verwaltung widerspräche;

- dass alle Parteien sich darüber im Klaren sind, dass die von allen verfolgten Ziele und Zwecke konkret erreichbar sind, indem zwischen ihnen nutzbringende Formen der Zusammenarbeit ausfindig gemacht werden, und dass das wirtschaftlichste und effizienteste Mittel für die Erreichung dieses Ziels das vorliegende Einvernehmensprotokoll ist, welches den Rahmen und die Art der Teilnahme der Handelskammer und der VZS/CTCU an der Online-ADR-Prozedur der Schlichtungsstelle festlegt.

All dies vorausgeschickt, kommen die Parteien in der Person ihrer gesetzlichen Verteter p.t. überein, und

**vereinbaren folgendes:**



### **Artikel 1 – Ziele**

Die Schlichtungsstelle, die Handelskammer und die VZS erkennen das gegenseitige Interesse an, eine Form der Zusammenarbeit im Rahmen und im Gebiet der Anwendung der Prozedur "Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it" der genannten Schlichtungsstelle, um durch einen besseren Schutz der VerbraucherInnen und der Unternehmen und Freiberufler zum korrekten Funktionieren des lokalen Binnenmarkts beizutragen, und um auch der deutschsprachigen Minderheit einen angemessenen Schutz auf nationaler und europäischer Ebene zu garantieren.

### **Artikel 2 – Formen der Zusammenarbeit**

Die im vorhergehenden Artikel genannten Ziele werden durch die folgende Art der Zusammenarbeit verfolgt: die Handelskammer und die VZS/CTCU nehmen an der Erarbeitung des Lösungsvorschlags, den die Schlichtungsstelle formuliert, gemäß den Vorgaben dieses Protokolls teil.

a) Die Handelskammer und die VZS/CTCU nehmen an der Erarbeitung des Lösungsvorschlags durch die Schlichtungsstelle durch einen ihrer Vertreter teil, der zu diesem Zweck ausfindig gemacht und entsprechend beauftragt wird. Diese kontrollieren und genehmigt den vom Schlichter der Schlichtungsstelle formulierten Lösungsvorschlag, bevor dieser den Parteien für eine eventuelle Annahme übermittelt wird. Die Kontrolle besteht in der Überprüfung der Übereinstimmung des Vorschlags mit den geltenden Gesetzesbestimmungen im Verbraucherbereich, und, falls im spezifischen Fall keine exakte Referenznorm bestimmt werden kann, des Vorschlags nach Ermessen.

Die Genehmigung des Lösungsvorschlags durch die Beauftragten von Handelskammer und VZS/CTCU muss innerhalb von 3 (drei) Arbeitstagen ab Übermittlung desselben durch den Schlichter der Schlichtungsstelle erfolgen.

Wenn innerhalb von drei Arbeitstagen die Beauftragten von Handelskammer und VZS/CTCU dem Schlichter der Schlichtungsstelle keine Nachricht zukommen lassen, so gilt der erarbeitete Lösungsvorschlag als stillschweigend angenommen.

Die Fristen beginnen immer mit dem ersten Arbeitstag nach den jeweiligen Mitteilungen gemäß dieses Absatzes. Im Falle von umgehend mitgeteilter Erkrankung eines der Beauftragten der Handelskammer oder der VZS/CTCU verstehen sich die oben genannten Fristen als aufgehoben, und beginnen erneut mit der Wiederaufnahme der Arbeit durch den jeweiligen Beauftragten.

Bei Verhinderung oder längerfristiger Abwesenheit der Beauftragten aus jeglichen Gründen behalten sich die Handelskammer und die VZS/CTCU das Recht vor, den Beauftragten zu ersetzen, um die Schnelligkeit des Dienstes zu gewährleisten.

Falls der Beauftragte der Handelskammer oder jener der VZS/CTCU dem Schlichter der Schlichtungsstelle schriftlich mitteilen, dass sie den Lösungsvorschlag nicht genehmigen, so wird den Parteien der vom Schlichter erarbeitete Lösungsvorschlag übermittelt, mit der genauen Angabe der Gründe, aus denen der Beauftragte der Handelskammer und/oder jener der VZS/CTCU diesen Vorschlag nicht genehmigt haben.



b) Unter Punkt a) Festgelegtes findet immer dann Anwendung, wenn eine der Parteien ein Unternehmen bzw. ein Freiberufler mit Rechtssitz in der Provinz ist, der mit der Schlichtungsstelle eine Klausel unterzeichnet hat, mit welcher er sich verpflichtet, auf die Prozedur „Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it“ für die Lösung von mit VerbraucherInnen aufgetretenen Streitfällen zurückzugreifen.

Die Handelskammer, die Schlichtungsstelle und die VZS/CTCU treten außerdem dafür ein, die neue Methode der außergerichtlichen Online-Streitbeilegung von Verbraucherstreitfragen aus online abgeschlossenen Verträgen über den Kauf von Waren und Dienstleistungen bekannt zu machen, auch über die, eventuell auch gemeinsame, Zusendung einer entsprechenden Mitteilung über die Schaffung der Stelle und die Unterzeichnung dieses Protokolls an die örtlichen Unternehmen, in welcher die Unternehmen aufgefordert werden, die sog. „Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it“-Klausel in ihre Verträge aufzunehmen, die für diesen Zweck entsprechend ausformuliert werden wird.

Die Unternehmen und Freiberufler, die genannte Klausel unterzeichnen, werden im Webauftritt der Schlichtungsstelle genannt, um die VerbraucherInnen darüber zu informieren, dass in einem Verfahren diesem Unternehmen bzw. Freiberufler gegenüber neben dem Reglement der Prozedur auch die Vorgaben dieses Einvernehmensprotokolls Anwendung finden. Die Vorgaben dieses Protokolls ersetzen nicht die Vorgaben des Reglements, sondern integrieren sie im spezifischen, laut Buchstabe b) bezeichneten Fall.

Die Handelskammer, die Schlichtungsstelle und die VZS/CTCU treten außerdem dafür ein, auch über die Organisation von Konferenzen oder gemeinsamen informativen Events zusammenzuarbeiten, um den Unternehmen und VerbraucherInnen Angaben über die neuen Informationen zu geben, die die Online-Shops gemäß Vorgaben der Verordnung Nr. 524/2013/EU und GvD 130/2015 den VerbraucherInnen zur Verfügung stellen müssen.

Die Parteien können gemeinsam weitere angemessene Formen der Zusammenarbeit ausfindig machen, mit denen die in der Präambel genannten Ziele erreicht werden können.

### **Artikel 3 – Ökonomische Aspekte und Verpflichtungen**

Die Aktivitäten der Zusammenarbeit, die allgemein im vorhergehenden Artikel beschrieben werden, werden aufgrund spezifischer Abkommen und Konventionen verwirklicht.

Die Kosten, die Verwaltung und die ausschließliche Verwendung der Prozedur und des Online-Systems der Prozedur Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it verbleiben zu Lasten der Schlichtungsstelle. Zu Lasten der Handelskammer und der VZS/CTCU bleiben die Kosten für die Entlohnung der Beauftragten, welche die vom Schlichter formulierten Lösungsvorschläge im Sinne von Art. 2 Buchstabe a) dieses Protokolls übernehmen, sowie die Zurverfügungstellung und wirtschaftliche Abdeckung der zu diesem Zweck eventuell notwendigen Mittel.

### **Artikel 4 - Verantwortliche**

Die Handelskammer macht als Verantwortlichen für die Ausführung dieses Protokolls den Verantwortlichen der Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, pro tempore, ausfindig.

Die Schlichtungsstelle macht als Verantwortlichen Herrn Walther Andreas ausfindig.



Die VZS/CTCU macht als Verantwortlichen für die Ausführung dieses Protokolls ihren Präsidenten sowie gesetzlichen Vertreter pro tempore ausfindig.

Es ist Aufgabe der drei Verantwortlichen die im Rahmen dieses Protokolls umzusetzenden Tätigkeiten ausfindig zu machen, und die im Art. 3 genannten Konventionen auszuarbeiten. Die drei Verantwortlichen erstellen jährlich ein Verzeichnis der im Rahmen dieses Protokolls auszuführenden Tätigkeiten, welche sie den Organen der jeweiligen Parteien mitteilen.

#### **Artikel 5 - Vertraulichkeit**

Die Parteien verpflichten sich, auch im Namen ihrer Angestellten, die höchste Vertraulichkeit in Bezug auf Informationen, Daten, Methoden der Streitbeilegung und Analyse der Streitfälle, der Recherchen u.ä., von welchen sie im Zuge der Ausübung der gemeinsamen Tätigkeiten Kenntnis erlangen, zu wahren, diese nicht mit Dritten zu teilen und diese ausschließlich für die Erreichung der Ziele des vorliegenden Protokolls zu verwenden. Die Verwendung der oben genannten Daten in zusammengefasster Form zu statistischen Zwecken, unter Einhaltung aller Vorgaben gemäß der Normen zum Datenschutz sowie der internen Datenschutzrichtlinien jedes unterzeichnenden Subjekts, darf erfolgen.

#### **Artikel 6 – Dauer und Fälligkeit**

Das vorliegende Protokoll hat eine Gültigkeit von 1 Jahr ab Datum der Unterzeichnung und kann, auch stillschweigend, verlängert werden, außer eine der Parteien spricht sich ausdrücklich gegen eine stillschweigende Verlängerung aus, wobei dies den anderen Parteien mindestens 3 Monate vor dem jährlichen Fälligkeitsdatum mitgeteilt werden muss.

#### **Artikel 7 - Streitfragen**

Jede Streitfrage, die zwischen den Parteien in Bezug auf die Interpretation, Anwendung und/oder Durchführung dieses Vertrags auftauchen sollte, wird gemäß dem Schiedsspruchreglement des Schiedsgerichts der Handelskammer Bozen an das Schiedsgericht selbst übergeben. Die unanfechtbare Entscheidung wird durch einen einzigen Schiedsrichter abgefasst.

In diesem Sinne nehmen die Parteien zur Kenntnis, dass das Schiedsgericht im Verhältnis zur Handelskammer eine dritte, unabhängige Stelle ist.

#### **Artikel 8 - Privacy**

Die Parteien erlauben, im Sinne des GvD 196/2003 und darauffolgender Änderungen und Integrationen, das die im Zusammenhang mit diesem Protokoll gesammelten persönlichen Daten für die ausschließlichen Zwecke dieses Protokolls verarbeitet werden.

#### **Artikel 9 – Registrierung und Stempelmarken**

Dieses Protokoll wird nur im Verwendungsfall, im Sinne der geltenden Normen, erfolgen. Alle damit zusammenhängenden Kosten, einschließlich der Stempelmarken, gehen zu Lasten jener Partei, die die Registrierung beantragt.



### Artikel 10 - Schlussbestimmung

Das vorliegende Protokoll wird als Anlage dem Reglement über die Prozedur Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it der Schlichtungsstelle beigelegt, wovon es integrierender Bestandteil wird. Für alles in diesem Protokoll nicht explizit Vorgesehene verweist man auf das Reglement und die im Bereich gültigen Normen.

Ort, Datum

Der gesetzliche Vertreter p.t.  
der Schlichtungsstelle

Onlineschlichter.it/Conciliareonline.it  
der VZS/CTCU

Agostino Accarrino

Der gesetzliche Vertreter p.t.  
der

Handelskammer Bozen

On. Michl Ebner

Der gesetzliche Vertreter p.t.  
der

Verbraucherzentrale Südtirol/  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Agostino Accarrino