



---

## Pressemitteilung

### Aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten

## Das Vertrauen der Konsumentinnen und Konsumenten stärken

**Die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen hat dem Bundesrat die Empfehlung zur Schaffung aussergerichtlicher Organe für die Schlichtung von Streitigkeiten im Konsumbereich zukommen lassen. Damit sollen den Betroffenen die nötigen Verfahrensgarantien geboten werden. Insbesondere die Konsumentinnen und Konsumenten müssen im neuen grossen Markt eine gute Stellung erhalten. Der grenzüberschreitende Konsum hängt, angesichts seines Wachstums, von den Lösungen für die daraus entstehenden Streitigkeiten ab.**

Konsumentinnen und Konsumenten zögern bei kleinen Streitigkeiten oft, als Einzelperson vor Gericht zu gehen, namentlich wegen der Formalitäten, der Komplexität und der Kosten der herkömmlichen Zivilgerichtsverfahren. Denn es kann vorkommen, dass Dauer und Kosten Gerichtsverfahrens in keinem Verhältnis zum begrenzten wirtschaftlichen Wert einer Streitigkeit stehen.

Die Schweiz kennt zwar im Konsumrecht bereits verschiedene Verfahren zur aussergerichtlichen Mediation, welche nach dem Ombudsman-Modell funktionieren. Aber diese Organe sind sehr sektoriell, ihre Beschlüsse sind in den meisten Fällen lediglich beratend und ihre Auswirkungen sind für die Parteien rechtlich nicht bindend.

1998 hat die Europäische Kommission eine Empfehlung zu den Prinzipien für jene Organe vorgelegt, die für die aussergerichtliche Schlichtung von Konsumstreitigkeiten verantwortlich sind. Im Frühling dieses Jahres hat der Rat die Mitgliedstaaten der Europäischen Union aufgefordert, die Aktivitäten der mit der aussergerichtlichen Schlichtung von Konsumstreitigkeiten betrauten Organe zu fördern, auch bei grenzüberschreitenden Operationen, und gegebenenfalls solche Organe aufgrund der Empfehlung der Kommission zu schaffen. Er hat die Staaten ferner aufgefordert, auf ihrem Territorium eine zentrale Stelle („clearing house“) zu schaffen oder zu ernennen, um den Konsumierenden mit Informationen, Ratschlägen, Hilfe und praktischer Unterstützung den Zugang zu den aussergerichtlichen Organen oder Systemen auf nationaler Ebene zu erleichtern. Gegebenenfalls sollen diese Dienste vom Land der Lieferfirma aus auch den Kontaktstellen der anderen Mitgliedstaaten geleistet werden. Die Resolution des Rats legt den Grundstein für die Schaffung eines eigentlichen europäischen Netzes zur aussergerichtlichen Schlichtung von Konsumkonflikten. Dies ist wegen der rasanten Entwicklung des grenzenlosen elektronischen Handels in Europa unumgänglich geworden.

Die eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen ist deshalb der Ansicht, dass auch der Bund die Schaffung von aussergerichtlichen Organen zur Schlichtung von Konsumstreitigkeiten fördern muss. Die Konsumentinnen und Konsumenten sollen mittels Musterformularen Zugang zu diesen Organen erhalten. Wenn das Ziel erreicht ist, steht den Konsumierenden in der Schweiz ein vertrauenswürdiges, schnelles und unparteiisches System zur Beilegung von Streitigkeiten zur Verfügung, das in jedem Fall das Vertrauen stärken wird, vor allem bei Transaktionen über das Internet.

Bern, den 19. März 2001

Laurent Moreillon

Präsident

### Kontakt :

Sekretariat : Tel. : 031 322 20 21/46

Präsident : Tel. : 021 321 30 21