



Plattform für Online-Streitbeilegung

Wir helfen Ihnen,
Ihren Kunden zu helfen

Sie sind Online-Verkäufer und möchten Ihren Kundenservice weiter verbessern? Wenden Sie sich an die EU-Plattform für Online-Streitbeilegung (OS). Dieses kostenfreie mehrsprachige Tool kann Ihrem Unternehmen dabei helfen, in nur vier Schritten Beschwerden von Kunden im In- und Ausland zu lösen.



**Ein einziger Ort, um Streitigkeiten
im elektronischen Handel zu lösen**

Online-
Plattform



In 25
Sprachen



Für 31
Länder



Hilfe bei der Lösung von Streitigkeiten mit Kunden



Online



Vertraulich



Unparteiisch



In Ihrer eigenen
Sprache



Ihre rechtliche Verpflichtung:

Stellen Sie auf Ihrer Website einen Link zur Plattform bereit und geben Sie auf Ihrer Seite die E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens an.

Ziel der OS:

Ihnen zu helfen, Ihren Kunden zu helfen

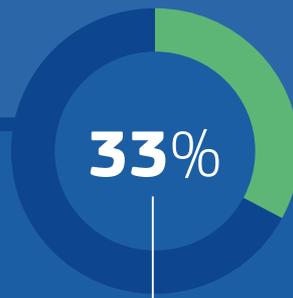


Halten Sie Schritt mit Ihren Kunden

Immer mehr Menschen erledigen ihren Online-Einkauf im Ausland

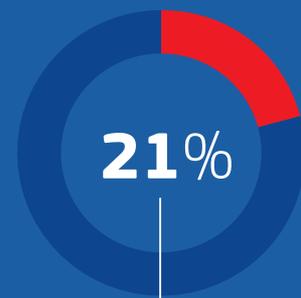


der EU-Verbraucher kaufen online ein



kaufen online in einem anderen EU-Land ein

+ 8 % gegenüber 2012



haben Probleme beim Online-Einkauf

Sie brauchen effektive Möglichkeiten, Streitigkeiten mit Kunden zu lösen, um Ihren Ruf und Ihren Absatz zu schützen

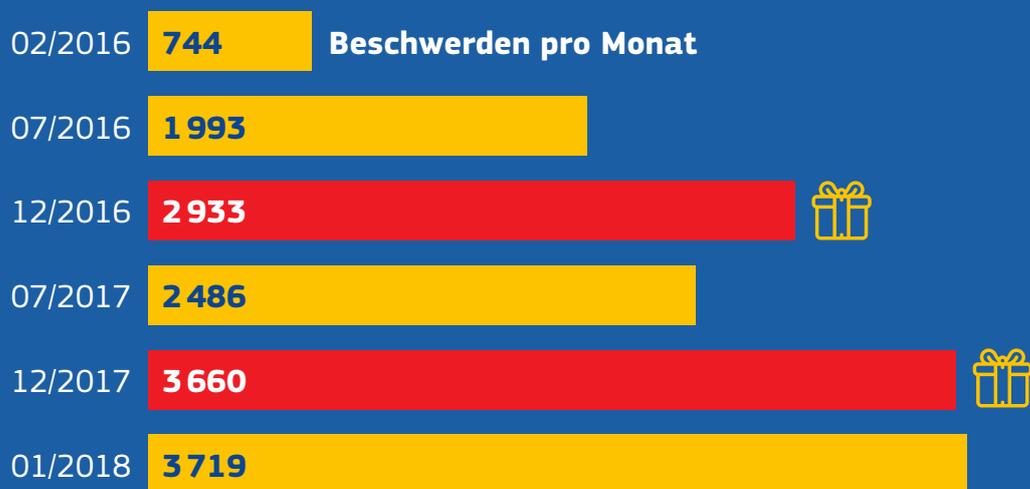
Die Kunden sind bereits auf der Plattform

In den ersten zwei Jahren



Durchschnittlich 2000 Beschwerden pro Monat

Stetig zunehmende Nutzung



Sektoren mit den meisten Beschwerden



**Verbraucherbekleidung
und -schuhe**



Flugtickets



IKT-Waren



Stärken Sie Ihren Ruf, verbessern Sie Ihren Service



Erfüllen Sie Ihre Pflichten

Stellen Sie den Link und eine gültige E-Mail-Adresse auf Ihre Website

Und profitieren Sie von den Vorteilen



Melden Sie sich bei der Plattform an

Für den Zugang zum Anmeldeformular und zur Anmeldung auf der Plattform wird eine gültige E-Mail-Adresse benötigt



Finden Sie Lösungen für knifflige Probleme

Für die OS stehen mehr als 350 hochwertige unabhängige Streitbelegungsstellen in ganz Europa bereit, die Ihnen dabei helfen, mit Ihren Kunden zu einer zufriedenstellenden Einigung zu gelangen.



Dem Wettbewerb einen Schritt voraus

Engagieren Sie sich, nehmen Sie den Prozess in Ihren Kundenservice auf und zeigen Sie, dass Sie es mit der Kundenzufriedenheit ernst meinen.



Melden Sie Ihr Unternehmen heute an

Erfüllen Sie nicht nur Ihre Pflicht,
sondern stärken Sie Ihren Ruf

ec.europa.eu/consumers/odr