

AUßERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN

Die Pflicht des Gewerbetreibenden über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten zu informieren.

Was ist die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten?

Die außergerichtliche Streitbeilegung (AS) hat das Ziel, einen Konflikt zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden einvernehmlich und ohne Anrufung der Gerichte zu lösen, und zwar mithilfe einer unparteiischen, anerkannten Streitbeilegungsstelle (AS-Stelle).

Die AS ist in der Regel:

- einfacher,
- schneller,
- kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren.

Das Verfahren ist für den Verbraucher und den Gewerbetreibenden kostenlos.

Für den Gewerbetreibenden:

Der Gewerbetreibende kann frei entscheiden, ob er sich auf die AS einlässt oder nicht. In Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung haben der Verbraucher und der Gewerbetreibende jederzeit die Möglichkeit, vom Verfahren zurückzutreten, wenn sie mit dessen Verlauf oder Funktionsweise nicht zufrieden sind. Die aus der Mediation resultierenden Vereinbarungen sind für keine der Parteien bindend. Der betroffenen Partei steht völlig frei, diese zu akzeptieren oder abzulehnen.

Unabhängig von der Entscheidung des Unternehmers muss er dem Verbraucher vor jedem Vertragsabschluss Informationen über die Stelle oder die Stellen zur AS bereitstellen, denen er angeschlossen ist. Diese Informationen umfassen die Adresse der Webseite der betreffenden qualifizierten Stelle sowie ganz allgemein die Stellen zur außergerichtlichen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten.

Diese Informationen müssen klar, verständlich und auf der Webseite des Unternehmers, sofern eine solche vorhanden ist, leicht zugänglich sein und gegebenenfalls in die allgemeinen Geschäftsbedingungen der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossenen Verkaufs- oder Dienstleistungsverträge aufgenommen werden.

Welche AS-Stelle ist anzugeben?

Aktuell gibt es insgesamt 5 qualifizierte AS-Stellen,
von denen 4 auf einen bestimmten Bereich spezialisiert sind:

- [Luxemburger Kommission für Reisestreitfälle \(CLLV\)](#): Streitigkeiten über Pauschalreisen und Reiseleistungen sowie andere Verträge über Reiseleistungen;
- [Aufsichtskommission des Finanzsektors](#): Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und beaufsichtigten Unternehmen im Finanzsektor sowie zwischen Finanzunternehmen;
- [Luxemburger Regulierungsbehörde \(ILR\)](#): Streitigkeiten im Zusammenhang mit regulierten Märkten – elektronische Kommunikation, Elektrizität, Erdgas, Postdienste, Verkehr, Funkfrequenzen und NIS (Cybersicherheit);
- [Versicherungsmediator](#): Streitigkeiten zwischen luxemburgischen Versicherern und Verbrauchern in Luxemburg oder andernorts in der EU;
- Wenn der Unternehmer keiner spezialisierten AS-Stelle angeschlossen ist, kann der [Verbraucherschlichter](#) als sogenannte Auffangschlichtungsstelle für alle Streitigkeiten aus einem Verkaufs- oder Dienstleistungsvertrag kontaktiert werden.



Mehr Info



info@mpc.etat.lu



247 73700



pro-pc.public.lu