



## Neues EU-Recht: schlichter Spruch statt aufwändigem Rechtsstreit

Neues EU-Recht: schlichter Spruch statt aufwändigem Rechtsstreit  
Am 1. Juni tritt ein Richtlinien- und Verordnungspaket der Europäischen Union in Kraft, das Qualitätsstandards für außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren schaffen wird. Der Online-Schlichter der DEVK Rechtsschutzversicherung erfüllt diese Anforderungen. Gerichtsverfahren sind langwierig und teuer - nicht nur in Deutschland, sondern in ganz Europa. Alternative Streitbeilegungsmethoden wie die Mediation oder die schnelle und günstige Online-Schlichtung sind daher zunehmend nachgefragt. Die europäischen Institutionen befördern diesen Trend jetzt mit einer neuen Richtlinie und einer Verordnung, die Anfang Juni in Kraft treten. Online-Schlichtung soll kostenlos sein und höchstens drei Monate dauern. Die Richtlinie legt erstmals EU-weite gemeinsame Normen für alternative Streitbeilegungsverfahren fest. Dazu gehört, dass ein Streit spätestens nach 90 Tagen beigelegt werden und das Verfahren für den Verbraucher möglichst kostenlos sein sollte. Die Verordnung betrifft die Streitbeilegung nach Onlineverkäufen innerhalb der EU: Die Europäische Kommission richtet eine in allen EU-Sprachen verfügbare Onlineplattform ein, die über das Bürgerportal "Your Europe" erreichbar sein wird. Über die Plattform gelangen die Verbraucher dann zur jeweils geeigneten Schlichtungsstelle. Als erste Rechtsschutzversicherung in Deutschland kooperiert die DEVK seit Anfang 2013 mit einem Online-Schlichter: der Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. Sie erfüllt sogar schon vor Einführung der neuen Regelungen die grundsätzlich geforderten Qualitätsstandards - europaweit als eine von ganz wenigen. Jeder Fall wird dort von Volljuristen bearbeitet. Der Schlichter ist unabhängig und neutral. Er prüft die Rechtsstandpunkte und macht Vorschläge zur gütlichen Einigung. Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten findet online statt und ist für die Fälle vorgesehen, in denen es nach einem Onlineeinkauf Ärger mit einem gewerbsmäßigen Händler gibt, mit dem sich der Käufer bisher nicht gütlich einigen konnte. Eine Selbstbeteiligung fällt bei der Online-Schlichtung nicht an. Sie ist im Versicherungsschutz enthalten und gehört zum regulären Rechtsservice der DEVK - ebenso wie die Online-Rechtsberatung und die telefonische Rechtsberatung durch unabhängige Anwälte sowie ein Netzwerk zertifizierter Anwälte. Rechtsschutz-Kunden der DEVK erreichen den Online-Schlichter unter [www.online-schlichter.de/kooperationspartner/devk](http://www.online-schlichter.de/kooperationspartner/devk). Erfahrungsgemäß erzielt eine Online-Schlichtung in rund zwei Dritteln der Fälle nach 24 Stunden bis sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung. Ähnlich hoch ist der Erfolg bei der Mediation, dem weiteren im DEVK-Service mitenthaltenen Streitbeilegungsverfahren. Und falls doch einmal keine Lösung gefunden werden kann, stehen DEVK-Versicherten weiterhin alle rechtlichen Wege offen. Den DEVK Versicherungen vertrauen bundesweit rund 4 Millionen Kunden mit 13,5 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Dass sie besonders treue Kunden sind, hängt nicht zuletzt von der persönlichen Nähe ab: rund 1.250 Geschäftsstellen, gut 2.300 hauptberufliche Vertriebspartner und rund 3.200 nebenberufliche Vermittler sprechen für sich. Langjähriger Kooperations- und Vertriebspartner sind zudem die Sparda-Banken. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viergrößter Hausrat-, fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.

### Pressekontakt

DEVK Versicherungen

50735 Köln

[devk.de/](http://devk.de/)  
[info@devk.de](mailto:info@devk.de)

### Firmenkontakt

DEVK Versicherungen

50735 Köln

[devk.de/](http://devk.de/)  
[info@devk.de](mailto:info@devk.de)

Rechtsschutzversicherung