

dieMediatoren

Mediationsstelle P2B-Verordnung (EU)

für Online-Vermittlungsplattformen
und Suchmaschinen

Unsere Verfahrensweise »Pendelklärung«



Einzelgespräche mit den Parteien



Kommunikation erfolgt ausschließlich
am Telefon oder Online



Erledigung innerhalb weniger Tage



Zusammenarbeit mit Mediatoren &
Mediatorinnen mit Qualitätssiegel

Für Mediation geeignete Anliegen:



Accountübernahme · Gehackter Account · Gut-
habenauszahlung · Käuferschutz · Kontensperre ·
Löschung von Artikeln · Markenrechtsverstöße ·
Performance · Retouren · Verkaufsberechtigung ·
Verkaufsbeschränkung · Verstöße anderer Ver-
käufer · Verstöße gegen AGB, Datenschutz oder
Richtlinien

 **dieMediatoren**
Gemeinsam Lösungen finden

Kooperationspartner des **Bundesverband Mediation e.V.**
Europas mitgliederstärkstem Mediationsverband





»Wir gestalten analogen Dialograum
im digitalen Geschäftsverkehr.«



0228 2997 25 -10

Ihr Ansprechpartner
Sebastian Himstedt



www.diemediatoren.info

Gesetzliche Grundlage



⇒ Am 12. Juli 2020 ist die **Verordnung zur Förderung von Transparenz und Fairness (EU) 2019/1150** in Kraft getreten. Betreiber von Online-Vermittlungsplattformen sind verpflichtet, den gewerblichen Nutzern **Mediator*innen zu benennen**, mit denen sie zusammenarbeiten, um im Streitfall eine außergerichtliche und gütliche Einigung zu erzielen. **Alternativ** können sich die Parteien auf einen **Anbieter ihrer Wahl einigen**.

Mediationsansatz »Pendelklärung« rasch & effektiv



- ⇒ Seit **über 10 Jahren** in der Rechtsschutzversicherungspraxis **etabliert** als sog. **»Telefonmediation«**
- ⇒ **Der am häufigsten praktizierteste Verfahrensansatz!**
- ⇒ Auf Lösungsoptionen fokussierende und auf Konfliktlerdigung ausgerichtete **wechselseitige Einzelgespräche** mit den Parteien am Telefon
- ⇒ Nicht mehr als **1-3 Gespräche / Partei** erforderlich
- ⇒ Einzelgespräche dauern nur **wenige Minuten**
- ⇒ Weitestgehender **Verzicht auf Schriftlichkeit**
- ⇒ Optional - Zur Finalisierung des Ergebnisses oder bei komplexen Themenstellungen finden gemeinsame Telefon- oder Videokonferenzen statt

Vorteile



- ⇒ Keine aufwendigen Terminvereinbarungen
- ⇒ **Kurze Verfahrensdauer** (Erledigung innerhalb weniger Tage)
- ⇒ **Vermeidung kostenintensiver Rechtsstreitigkeiten** aufgrund einer hohen Konfliktlerdigungsquote
- ⇒ Dialog führt zur Vertrauensbildung, Stärkung der Zusammenarbeit und **Erhalt der Geschäftsbeziehung**
- ⇒ Mediationsergebnis mit **responsiver Wirkung**: Sichtbarmachung von Störungen bei der Verkaufsabwicklung und/oder im Beschwerdemanagement

Die Mediatoren - Mediatorinnen



- ⇒ Mit ausgezeichnete Mediationskompetenz
- ⇒ Qualitätssiegel unseres Kooperationspartners **Bundesverband Mediation e.V.**
- ⇒ Erfahrung im Umgang mit Konfliktbeteiligten B2B
- ⇒ Effiziente Gesprächssteuerung aufgrund intensiver Praxis als Präsenz- und/oder Telefon- Mediator*in

Bundesverband

MEDIATION

www.bmev.de

