

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](http://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 ausgezeichnetener 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](http://www.bmev.de)

