

Herausgeber:

Pressesprecher: Michael Knaup
Tel.: 0221 757-1801
Fax: 0221 757-2229
E-Mail: michael.knaup@devk.de
www.devk.de
www.facebook.com/devk

PRESSEMITTEILUNG

Köln, 02.01.2013

Umtausch: Online-Schlichter löst Probleme beim Internet-Einkauf

Ärger mit online gekauften Weihnachtsgeschenken? Ab 1. Januar 2013 kooperiert die DEVK-Rechtsschutzversicherung mit dem Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. – damit ist sie erster Versicherungspartner des deutsch-französischen Vereins. DEVK-Rechtsschutzversicherte, die nach einem Online-Einkauf Streit mit einem gewerblichen Händler haben, können ihren Fall per Mausclick einem unabhängigen Online-Schlichter vorlegen.

Jeder dritte Bundesbürger, so schätzt der Branchenverband Bitkom, hat 2012 Weihnachtsgeschenke im Internet gekauft. Damit hat das Weihnachtsgeschäft vergangenes Jahr etwa 22 Prozent der gesamten Umsatzerlöse aus dem E-Commerce ausgemacht. Aber gerade bei Produkten, die man online bestellt, ist die Gefahr groß, dass das Produkt vielleicht doch nicht das Richtige ist. Oft genug haben Online-Einkäufe auch Qualitätsmängel oder wurden falsch, zu spät oder erst gar nicht geliefert.

Wer online einkauft, soll auch online zu seinem Recht kommen!

In solchen Fällen können sich Online-Käufer, die bei der DEVK rechtsschutzversichert sind, künftig an die Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. wenden. Der 1993 gegründete Verein mit Sitz in Kehl widmet sich seit 2009 dem Thema Online-Schlichtung. Jeder Fall wird von einem Volljuristen bearbeitet. Der Schlichter ist unabhängig und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Er prüft die Rechtsstandpunkte und macht Vorschläge zur gütlichen Einigung. Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten findet online statt.

Die kostenlose Online-Schlichtung spart Zeit und Nerven

Erfahrungsgemäß erzielt eine Online-Schlichtung in rund 70 Prozent der Fälle nach 24 Stunden bis sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung. Und falls es doch wieder Probleme geben sollte, stehen DEVK-Versicherten weiterhin alle rechtlichen Wege offen. Die für den Rechtsschutzfall vereinbarte Selbstbeteiligung fällt bei der Online-Schlichtung nicht an. Sie ist im Versicherungsschutz enthalten und gehört ab 2013 für Neu- und Bestandskunden zum regulären Rechtsservice der DEVK – ebenso wie die Online-Rechtsberatung und die telefonische Rechtsberatung durch unabhängige Anwälte sowie ein Netzwerk zertifizierter Anwälte. Auch für die Mediation, eine außergerichtliche Einigung, zahlt die DEVK-Rechtsschutzversicherung. Alle Rechtsservices im Überblick finden Sie unter www.devk.de/produkte/rechtsschutz/index.jsp im Internet.

Ab Januar 2013 bessere Leistungen im Premium-Schutz

Je nach Absicherungsbedarf und Geldbeutel bietet die DEVK drei Tarife an: Aktiv-, Komfort- und Premium-Schutz. Letzterer enthält ab 1. Januar 2013 einige Tarifverbesserungen. Wer sich für den Premium-Schutz entscheidet, profitiert dann zum Beispiel von einer unbegrenzten Versicherungssumme bei Streitigkeiten in Europa. Darüber hinaus sind Rechtsstreitigkeiten weltweit für einen Aufenthalt bis zu einem Jahr mitversichert – mit einer Versicherungssumme von 50.000 Euro.

Den DEVK Versicherungen vertrauen bundesweit rund 4 Millionen Kunden mit 13,4 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Dass sie besonders treue Kunden sind, hängt nicht zuletzt von der persönlichen Nähe ab: rund 1.250 Geschäftsstellen, gut 2.250 hauptberufliche Vertriebspartner und rund 3.400 nebenberufliche Vermittler sprechen für sich. Langjähriger Kooperations- und Vertriebspartner sind zudem die Sparda-Banken. Nach der Anzahl der Verträge ist die DEVK Deutschlands viertgrößter Hausrat-, fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.

Kontakt: DEVK Versicherungen, Maschamay Poßekel, Riehler Straße 190, 50735 Köln,
Tel. 0221 757-1802, E-Mail: maschamay.possekel@devk.de
