



**E-Commerce** – Unternehmen mit Online-Shop sind gesetzlich dazu verpflichtet, eine Schlichtungsstelle zu bestimmen und auf ihren Internetseiten anzuführen

# Der Online-Schlichter

Wer online einkauft hat das Recht, sich auch online zu beschweren. Die **Verbraucherzentrale Südtirol** und die **Handelskammer Bozen** haben unter [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it) eine **Online-Schlichtungsstelle** für die Südtiroler Verbraucher/innen und Unternehmen eingerichtet.

**Südtirol** – Vom Produzenten über den Händler an den Frächter zur Abholstelle bis zum Kunden – Waren, die online eingekauft werden, legen oft einen langen Weg zurück bis sie bei den Verbraucher/innen ankommen. Auf diesem Weg kann es passieren, dass ein Gut beschädigt wird. Es kann aber auch sein, dass die gelieferte Ware nicht der bestellten Ware entspricht. Im Anschluss ist nicht immer eindeutig feststellbar, wann ein Schaden entstanden ist und wer dafür die Verantwortung trägt oder wer für die Zustellung der falschen Ware verantwortlich ist. Nicht selten kommt es zu einem Streitfall.

## Gegenseitige Übereinkunft anstatt Rechthaberei

An diesem Punkt kommt die Schlichtungsstelle ins Spiel. Die Idee der Schlichtung ist folgende: Eine unabhängige Stelle vermittelt unbürokratischer und schneller zwischen den involvierten Parteien als zum Beispiel ein Friedensgericht. Am Ende steht eine gegenseitige Übereinkunft. Sehr oft wird bei einem Online-Schlichtungsverfahren ein Kompromiss zwischen Händler/in und Käufer/in gefunden. Es reicht nicht, auf sein Recht zu pochen, sondern es geht darum, eine Lösung zu finden, die als gerecht empfunden wird und mit der beide Seiten einverstanden sind.

## Effizientes Konfliktmanagement trägt zur Wirtschaftsentwicklung bei

Gerade in Zeiten der zunehmenden Digitalisierung der Vertriebswelt ist es notwendig geworden, den Online-Handel in dieser Hinsicht zu regulieren. Ein effizientes Konfliktmanagement



ist auch eine Form von Innovation im Unternehmen und trägt zur positiven Wirtschaftsentwicklung bei. Durch die von der Verbraucherzentrale Südtirol und der Handelskammer Bozen ins Leben gerufene Online-Schlichtungsstelle ([www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)) sollen Südtiroler Konsument/innen und Betriebe eine kompetente Anlaufstelle erhalten,

um Uneinigigkeiten mit Händlern aus dem In- und Ausland so unkompliziert wie möglich aus der Welt zu schaffen. Den Parteien entstehen bei einem Verfahren über den Online-Schlichter keine zusätzlichen direkten Kosten. Wenn alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen, kann es auch nur wenige Tage bis zu zwei Wochen dauern, bis eine Lösung gefunden und das Verfahren abgeschlossen wird.

ern, bis eine Lösung gefunden und das Verfahren abgeschlossen wird.

**Informationen:**  
Handelskammer Bozen  
Ansprechpartner Ivo Morelato  
Tel. 0471 945 629  
[morelato@handelskammer.bz.it](mailto:morelato@handelskammer.bz.it)  
[www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)

## Ausstellung im Merkantilmuseum eröffnet

# Bozner Persönlichkeit

**Bozen** – Im Merkantilmuseum der Handelskammer Bozen wurde kürzlich die Ausstellung „Fabriken und Burgen am Beginn einer neuen Zeit. Franz Anton von Kofler: Eine Bozner Persönlichkeit des 19. Jh.“ eröffnet.

Als weitsichtiger Unternehmer und Visionär gründete Franz Anton von Kofler (1788-1867) im Jahre 1848 in St. Anton die Baumwollspinnerei, die erste moderne Fabrik im Raum Südtirol.

Im Jahre 1851, als die Handels- und Gewerbekammer an die Stelle des damaligen Merkantilmagistrats trat, übernahm Kofler, als letzter Konsul der ursprünglichen Institution, den Vorsitz und leitete die neue Kammer. Im Jahr 1861 wurde in der Stadt eine wesentliche urbane Infrastruktur eingeweiht: die Gasbeleuchtung. Kofler war zunächst Mitglied des Promotorenkomitees, später Verwalter der Betreibergesellschaft.



Franz Anton von Kofler war ein vielseitiger Protagonist, der auch im kulturellen Bereich eine maßgebliche Rolle spielte. Als gebildeter Mann und mit einer Leidenschaft für Burgen und Schlösser pflegte er die Erhaltung und die Aufwertung von Schloss Prösels und Schloss Klebenstein, sowie von Schloss Runkelstein.

Die Ausstellung ist bis zum 31. Oktober 2017 im Merkantilmuseum, Lauben 39, in Bozen zu sehen, von montags bis samstags von 10 bis 12.30 Uhr.

**Informationen:**  
Merkantilmuseum  
Ansprechpartnerin Elisabetta Carnielli  
Tel. 0471 945 530  
E-Mail: [mm@handelskammer.bz.it](mailto:mm@handelskammer.bz.it)

**Abkommen** – Die Handelskammer Bozen und der Slowenische Wirtschaftsverband Kärnten (SGZ) wollen künftig noch enger kooperieren

# Auf gute Zusammenarbeit

Um die Beziehungen zwischen **Südtirol, Kärnten und Slowenien** noch weiter zu vertiefen und zu stärken, wurde kürzlich ein **Kooperationsabkommen unterzeichnet**. Dieses enthält konkrete **Ziele im Bereich der Wirtschafts- und Zukunftsentwicklung**, die man gemeinsam umsetzen will.

**Südtirol/Kärnten/Slowenien** – Mit einem kürzlich unterzeichneten Abkommen zwischen der Handelskammer Bozen und dem Slowenischen Wirtschaftsverband Kärnten (SGZ), soll eine noch stärkere Vernetzung der Mitglieder beider Organisationen erfolgen. Der Slowenische Wirtschaftsverband wurde 1988 als wirtschaftlicher Dachverband der slowenischen Volksgemeinschaft in Kärnten gegründet. Er ist auch der mandatierte Businessclub der Republik Slowenien für Österreich.

## Wirtschaftliche Beziehungen stärken und Kooperationen fördern

Die Handelskammer Bozen und der Slowenische Wirtschaftsverband Kärnten wollen künftig in enger Kooperation gezielte Schritte setzen, die die Entwicklung des Handels und der wirtschaftlichen Beziehungen zwischen den Unternehmen in Südtirol, Kärnten und Slowenien stärken. Zu diesem Zweck sollen die Kooperations-



Der Präsident des Slowenischen Wirtschaftsverbandes Kärnten Benjamin Wakounig und Handelskammerpräsident Michl Ebner unterzeichnen das Abkommen.

wünsche zwischen Firmen aus den verschiedenen Regionen koordiniert werden. Übergeordnetes Ziel ist es,

die Südtiroler Unternehmer/innen in Kärnten und Slowenien und vice versa zu fördern.

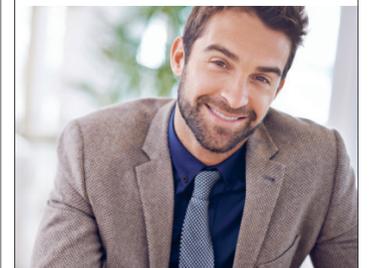
## Best-Practice-Beispiele sollen wegweisend sein

Künftig sollen zudem Wirtschaftstreffen, Seminare und Konferenzen organisiert werden, um den Wissenstransfer und den wirtschaftlichen, wissenschaftlichen und technologischen Fortschritt Südtirols, Kärntens und Sloweniens zu fördern. Des Weiteren sollen in Zukunft vermehrt Informationen und Publikationen ausgetauscht werden. Neben der wirtschaftsbezogenen Zusammenarbeit will man auch den Austausch von Best-Practice-Beispielen im Bereich der Lehrlings-, Schul- und Hochschulbildung sowie das lebenslange Lernen fördern.

**Informationen:**  
Handelskammer Bozen  
Ansprechpartner Alfred Aberer  
Tel. 0471 945 612  
[alfred.aberer@handelskammer.bz.it](mailto:alfred.aberer@handelskammer.bz.it)  
[www.handelskammer.bz.it](http://www.handelskammer.bz.it)



## Auf Erfolgskurs!



WordPress – Einführung  
Gestaltung von Web-Seiten  
19. und 20. Jänner 2017

Digitale Fotografie & Bildgestaltung  
Fotografieren für den eigenen Betrieb  
23. und 24. Jänner 2017

Meine Positionierung –  
Frauen in Führung  
Die persönliche Führungskraft stärken  
27. Jänner 2017

SPECIAL Als Führungskraft  
mehr Zeit für das Wesentliche  
Intelligentes Zeitmanagement  
01. und 02. Februar 2017

WIFI – Weiterbildung  
der Handelskammer Bozen  
39100 Bozen | Südtiroler Straße 60  
Tel. 0471 945 666 | [www.wifi.bz.it](http://www.wifi.bz.it)