# Schlichtung zwischen der Amazon-Plattform und Unternehmen

## Regelungen zum Schema

## (Ausgabe vom 12. Juli 2020)

Diese Regelungen gelten für Antragsformulare, die am oder nach dem 12. Juli 2020 beim CEDR eingehen, und sollten in Verbindung mit allen Leitfäden gelesen werden, die unter www.cedr.com/mediation/amazon zu finden sind.

### 1 Allgemeines

1.1 Das Schlichtungssystem der Amazon-Plattform für Unternehmen ("das System") wird vom Centre for Effective Dispute Resolution ("CEDR") verwaltet. Das System bietet einen informellen und unabhängigen Weg zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Amazon Services Europe SARL oder einem mit Amazon Services Europe SARL ("Amazon") verbundenen Unternehmen und bestimmten gewerblichen Nutzern ("die Nutzer") durch ein freiwilliges, nicht bindendes Gerichtsverfahren ("die Schlichtung").

1.2 Die Schlichtung wird von einem unabhängigen Mediator ("der Mediator") durchgeführt, der vom CEDR aus seinem Amazonas-Verkäufer-Mediationspanel ("das Panel"), das es für diese Zwecke unterhält, ernannt wird.

1.3 Der gemäß diesen Regeln ernannte Mediator wird eine Entscheidung über den Streitfall treffen, indem er die vom Nutzer und von Amazon erhaltenen Informationen berücksichtigt. Diese Entscheidung wird entweder lauten: einen oder mehrere Vorschläge zu machen, dass Amazon Maßnahmen ergreift, oder keine Empfehlung auszusprechen.

1.4 Jegliche Vorschläge des Mediators sind nicht bindend.

1.5 CEDR wird den Parteien die Fallgebühr in Höhe von GBP 490 zzgl. der britischen

Mehrwertsteuer (falls zutreffend) in Rechnung stellen, wenn die registrierte Adresse des Nutzers im Vereinigten Königreich liegt, oder in Höhe von EUR 538, wenn die registrierte Adresse des Nutzers in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union liegt. Diese Fallgebühr wird zu gleichen Teilen zwischen Amazon und dem Nutzer aufgeteilt. Für den Fall, dass der Mediator einen Vorschlag macht, wird der Anteil des Nutzers an der Fallgebühr innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Datum der Entscheidung des Mediators vom CEDR an den Benutzer zurückerstattet.

1.6 Beiträge zum System werden von den Benutzern oder ihren benannten Vertretern akzeptiert. Wenn ein Benutzer einen Vertreter benennen möchte, der in seinem Namen handelt, muss der Benutzer mit seinem Antrag an das System eine unterzeichnete Vollmacht vorlegen, die bestätigt, dass er damit einverstanden ist, dass der Vertreter in seinem Namen handelt.

1.7 Jede Entscheidung, die von dem gemäß dieser Verfahrensordnung ernannten Mediator getroffen wird, gilt nur für die betreffende Streitigkeit. Unter keinen Umständen stellt eine Entscheidung des Mediators einen Präzedenzfall dar Anwendungsbereich des Systems.

## 2 Geltungsbereich des Systems

2.1 Das System kann zur Beilegung von ungelösten Streitigkeiten zwischen dem Nutzer und Amazon verwendet werden, sofern alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

2.1.1 Der Benutzer muss den Beschwerdeprozess von Amazon ausgeschöpft haben; und

2.1.2 Amazon muss dem Nutzer einen Zugangscode ("der Code") zur Verfügung gestellt haben, der bestätigt, dass Amazon dem Antrag des Nutzers auf das System zustimmt; und



Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

2.1.3 Der Benutzer muss spätestens 30 Kalendertage nach Erhalt des Kodex ein Antragsformular an CEDR geschickt haben, das die Anforderungen gemäss Regel 3.2 unten erfüllt.

2.2 Das System kann nicht zur Beilegung von Streitigkeiten verwendet werden, die unter eine oder mehrere der folgenden Kategorien fallen:

2.2.1 Wenn eine oder mehrere der in Regel 2.1 oben genannten Bedingungen zum Zeitpunkt der Antragstellung des Nutzers auf das Systen nicht erfüllt sind;

2.2.2 Wenn die im Antragsformular des Benutzers dargelegten Einzelheiten der Streitigkeit wesentlich von den Angaben abweichen, die im Zuge der Erfüllung der in den Regeln 2.1.1 und 2.1.2 festgelegten Bedingungen gemacht wurden;

2.2.3 Wenn die Streitigkeit an ein Gericht verwiesen wurde und von diesem Gericht ein Urteil erlassen wurde, bevor der Mediator eine Entscheidung trifft;

2.2.4 Wenn der Benutzer und/oder Amazon das CEDR benachrichtigt, dass sie ihre Zustimmung zur Teilnahme an der Mediation zurückziehen.

2.3 Fällt die Streitigkeit in eine oder mehrere der in Regel 2.2 oben genannten Kategorien, wird die Streitigkeit aus dem System zurückgezogen. Sowohl der Nutzer als auch Amazon erhalten dann innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Datum, an dem die Streitigkeit aus dem System zurückgezogen wurde, ihren Anteil der Fallgebühr vom CEDR zurückerstattet.

2.4 Das Durchsetzen einer Streitigkeit im Rahmen des Systems entbindet den Nutzer nicht von seiner Pflicht, Amazon alle fälligen und nicht bestrittenen Beträge zu zahlen.

**Centre for Effective Dispute Resolution**
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

## 3 Beantragung der Nutzung des Systems

3.1 Um die Nutzung des Systems zu beantragen, muss der Nutzer ein Antragsformular an CEDR senden, das auf der Website des Systems unter www.cedr.com/mediation/amazon. verfügbar ist. Wenn der Benutzer besondere Unterstützung bei seiner Anwendung benötigt, kann er sich an CEDR wenden, und es werden angemessene Anpassungen in Übereinstimmung mit der CEDR-Richtlinie für angemessene Anpassungen vorgenommen, die auf der CEDR-Website unter www.cedr.com zu finden ist.

3.2 Beim Einreichen eines Antragsformulars muss der Benutzer die in Regel 1.5 beschriebene Gebühr entrichten. Auf dem Antragsformular muss der Benutzer folgende Angaben machen:

3.2.1 Der Code, der dem Benutzer von Amazon zur Verfügung gestellt wurde;

3.2.2 Das Datum, an dem der Code dem Benutzer von Amazon zur Verfügung gestellt wurde;

3.2.3 die genauen Streitpunkte; und

3.2.4 Die Empfehlung(en), um die der Benutzer den Mediator bittet.

3.3 Der Benutzer muss zusammen mit seinem Antrag alle Belege einreichen, auf die er sich stützen möchte.

3.4 Der Benutzer wird aufgefordert, den Anspruch und die angestrebte(n) Empfehlung(en) so detailliert wie möglich zu klären.

## 4 Das Schlichtungsverfahren

4.1 Der Antrag

4.1.1 Wenn ein Antragsformular, das die in Regel 3.2 festgelegten Anforderungen erfüllt, bei CEDR eingeht, sendet CEDR dem Benutzer eine

**Centre for Effective Dispute Resolution**
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

Empfangsbestätigung zusammen mit einer Fallreferenznummer. Sowohl der Benutzer als auch in der Folge Amazon müssen diese Fall-Referenznummer in der gesamten Korrespondenz mit dem CEDR bezüglich des Falles angeben.

4.1.2 Nach Erhalt der Bestätigung des CEDR und des Aktenzeichens des Falles hat der Benutzer drei Kalendertage Zeit, um Änderungen oder Ergänzungen am Antrag vorzunehmen, einschließlich der Vorlage weiterer Nachweise.

4.1.3 Nach Ablauf der in Regel 4.1.2 festgelegten Frist nimmt CEDR innerhalb von 14 Kalendertagen eine erste Beurteilung vor, ob die Streitigkeit in den Geltsungsbereichen des Systems fällt oder nicht. Diese Beurteilung wird unter Bezugnahme auf die Regeln 2.1 und 2.2 oben vorgenommen.

4.1.4 Wenn das CEDR den Antrag für gültig erachtet, benachrichtigt es Amazon durch Übersendung einer elektronischen Kopie des Antragsformulars des Benutzers, des Aktenzeichens des Falls und aller unterstützenden Dokumente ("die Benachrichtigung").

4.1.5 Sobald die Benachrichtigung als bei Amazon eingegangen gilt, hat sie 14 Kalendertage Zeit, dies zu tun:

4.1.5.1 Einspruch gegen die Behandlung der Streitigkeit durch CEDR einlegen, wenn sie der Ansicht ist, dass die Streitigkeit völlig außerhalb des Anwendungsbereichs des Systems liegt; oder

4.1.5.2 Senden Sie CEDR die schriftliche Antwort auf die Forderung des Benutzers (CEDR kann Amazon nach eigenem Ermessen eine Verlängerung der Antwortfrist gewähren).

4.2 Einwände gegen die Berechtigung

4.2.1 Innerhalb des in Regel 4.1.5 oben genannten Zeitrahmens kann Amazon gegen die Behandlung der Streitigkeit im CEDR Einspruch erheben, wenn sie der Ansicht ist, dass die Streitigkeit nicht in den Geltungsbereichen des Systems fällt.



Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

4.2.2 Bei einem Einspruch muss Amazon das CEDR kontaktieren und einen oder mehrere Gründe gemäss Regel 2.2 oben angeben, warum die Streitigkeit nicht in den Geltungsbereichen des Systems fällt.

4.2.3 Die CEDR wird Amazons Einspruch prüfen und entscheiden, ob dem Einspruch stattgegeben wird oder nicht. Diese Entscheidung wird den Parteien innerhalb von drei Kalendertagen nach Eingang des Einspruchs beim CEDR mitgeteilt.

4.2.4 Wenn Amazons Einspruch vom CEDR nicht aufrechterhalten wird, bleibt der Fall aktiv, und der Zeitrahmen nach Regel 4.1.5 wird um weitere drei Kalendertage verlängert, damit Amazon eine Antwort einreichen oder einen weiteren Einspruch einlegen kann. Diese Fristverlängerung kann nur einmal pro Fall beantragt werden, und für spätere erfolglose Einsprüche von Amazon wird keine Fristverlängerung gewährt. Der Mediator, der in der Folge zur Bestimmung der Streitigkeit ernannt wird, erhält die gesamte Einspruchskorrespondenz.

4.2.5 Wenn Amazons Einspruch aufrechterhalten wird, wird CEDR den Benutzer schriftlich darüber und über die Gründe für den Einspruch informieren. Der Benutzer hat dann eine Frist von 14 Kalendertagen, um sich mit CEDR in Verbindung zu setzen und Nachweise zu erbringen, warum der Fall gültig ist. Nach Erhalt der Antwort des Benutzers wird CEDR innerhalb von drei Kalendertagen entscheiden, ob der Fall wieder aufgenommen wird oder nicht.

4.2.6 Für den Fall, dass der Benutzer innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Korrespondenz von CEDR bezüglich des Einspruchs, der aufrechterhalten wird, auf CEDR antwortet und CEDR entscheidet, dass der Fall in den Geltungsbereichen des Systems fällt, wird der Fall wieder aufgenommen und Amazon erhält 14 Kalendertage Zeit, um einen weiteren Einspruch zu erheben oder eine Antwort einzureichen.

**Centre for Effective Dispute Resolution**
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

4.2.7 Wenn der Benutzer innerhalb von 14 Kalendertagen, nachdem Amazons Einspruch aufrechterhalten wurde, keinen Kontakt mit CEDR aufnimmt oder CEDR nach Erhalt der Antwort des Benutzers der Ansicht ist, dass der Fall nicht in den Geltungsbereichen des Systems fällt, wird der Fall aus dem System zurückgezogen.

4.3 Die Antwort

4.3.1 Wenn CEDR die Antwort von Amazon erhält, wird eine Kopie davon an den Benutzer nur zu seiner Information gesendet.

4.3.2 Nach Erhalt der Antwort wird CEDR den Mediator für den Fall formell ernennen.

4.3.3 Wenn Amazon nicht innerhalb der vorgesehenen Frist eine Antwort an den CEDR übermittelt, liegt es im Ermessen des Mediators, eine Entscheidung zu treffen, bei der nur die vom Benutzer bereitgestellten Informationen berücksichtigt werden.

4.4 Der Beschluss

4.4.1 Der gemäß diesen Regeln ernannte Mediator wird eine Entscheidung treffen, indem er die vom Benutzer und von Amazon erhaltenen Eingaben und Beweise berücksichtigt. CEDR strebt an, dass Entscheidungen innerhalb von 40 Kalendertagen nach Erhalt der Antwort von Amazon getroffen werden.

4.4.2 Die Entscheidung des Mediators wird schriftlich niedergelegt und begründet. Der Mediator sendet eine Kopie der Entscheidung an CEDR, sobald sie vollständig ist.

4.4.3 Sobald das CEDR eine Entscheidung des Mediators erhält, sendet es gleichzeitig Kopien an den Benutzer und an Amazon.

4.4.4 Für den Fall, dass der Mediator einen Vorschlag macht, wird der Anteil des



Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

Nutzers an der Fallgebühr innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Datum der Entscheidung des Mediators vom CEDR an den Nutzer zurückerstattet. Für den Fall, dass der Mediator keine Empfehlung abgibt, erfolgt keine Rückerstattung an den Benutzer.

4.4.5 Die Umsetzung aller Empfehlungen, die der Mediator in der Entscheidung abgibt, liegt im alleinigen Ermessen von Amazon.

4.4.6 Die Entscheidung des Mediators kann unter keinen Umständen überprüft oder angefochten werden. Die CEDR ist nicht in der Lage, die Einhaltung der Entscheidung des Mediators durchzusetzen. Die CEDR ist auch nicht in der Lage, Strafen oder Sanktionen gegen Amazon zu verhängen, wenn das Unternehmen der Entscheidung des Mediators nicht nachkommt.

4.4.7 Sobald die Entscheidung des Mediators sowohl dem Benutzer als auch Amazon zugestellt wurde und eine Rückerstattung gemäß Regel 4.4.4 erfolgt ist, endet die Beteiligung des CEDR an der Streitigkeit und das Verfahren des Systems gilt als abgeschlossen.

## 5 Befugnisse des Mediators

5.1 Der Mediator ist zu jeder Zeit fair und unparteiisch und trifft eine Entscheidung, die im Einklang mit den einschlägigen Gesetzen, allen relevanten Verhaltenskodizes und Verträgen zwischen Amazon und dem Benutzer steht. Der Mediator wird schnell und effizient handeln.

5.2 Der Mediator ist befugt, eine der folgenden Aufgaben wahrzunehmen:

5.2.1 Ändern jeglicher der in diesen Regeln festgelegten Fristen;

5.2.2 Weitere Beweise oder Dokumente vom Benutzer oder von Amazon anfordern und Fristen setzen, innerhalb derer der Benutzer und Amazon diese Beweise oder Dokumente vorlegen müssen;

5.2.3 Fahren Sie mit der Mediation fort, wenn entweder der Benutzer oder Amazon

sich nicht an diese Regeln oder an Anordnungen oder Anweisungen, die gemäß diesen Regeln gemacht wurden, hält;

5.2.4 Ziehen Sie alle relevanten Beweise zu Rate, die nicht von den Parteien vorgelegt wurden (aber der Mediator muss den Benutzer und Amazon über solche Beweise informieren und ihnen die Möglichkeit geben, Kommentare abzugeben);

5.2.5 Erhalten und berücksichtigen Sie alle Beweise, die der Mediator für relevant hält;

5.2.6 Beenden Sie die Mediation, wenn der Mediator der Meinung ist, dass der gesamte Streitfall nicht in den Anwendungsbereich des Systems fällt (es gibt keine Berufung, wenn der Mediator beschließt, die Mediation zu beenden).

## 6 Kosten

6.1 CEDR wird den Parteien die Fallgebühr in Höhe von GBP 490 zzgl. der britischen Mehrwertsteuer (falls zutreffend) in Rechnung stellen, wenn die registrierte Adresse des Nutzers im Vereinigten Königreich liegt, oder in Höhe von EUR 538, wenn die registrierte Adresse des Nutzers in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union liegt. Diese Fallgebühr wird zu gleichen Teilen zwischen Amazon und dem Nutzer aufgeteilt. Für den Fall, dass der Mediator einen Vorschlag macht, wird der Anteil des Nutzers an der Fallgebühr innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Datum der Entscheidung des Mediators vom CEDR an den Nutzer zurückerstattet.

6.2 Weder der Benutzer noch Amazon sind verpflichtet, eine Rechtsvertretung in Anspruch zu nehmen, obwohl es beiden Parteien freisteht, dies zu tun, wenn sie dies wünschen.

6.3 Der Benutzer und Amazon müssen ihre eigenen Kosten für die Vorbereitung ihrer Fälle tragen. Durch die Nutzung des Systems erklärt sich jede Partei damit einverstanden, keine rechtlichen Schritte gegen die andere Partei einzuleiten, um solche Kosten einzutreiben.

## 7 Geheimhaltung

7.1 Keine Partei, die an der Mediation beteiligt ist, wird Einzelheiten über die Mediation oder die Entscheidung (einschließlich der Gründe dafür) an Personen oder Organisationen weitergeben, die nicht direkt an der Mediation beteiligt sind, außer an Unternehmen, die entweder mit dem Benutzer oder Amazon verbunden sind, und deren Vertreter.

7.2 Durch die Nutzung des Systems vereinbaren die Parteien, dass CEDR Statistiken und andere Informationen in Bezug auf Fälle sammeln, speichern und veröffentlichen darf.

7.3 Die Allgemeine Datenschutz-Grundverordnung (GDPR) gilt für das System, und alle Daten, die dem CEDR in Bezug auf Fälle vorgelegt werden, können mit Amazon geteilt werden, einschließlich aller personenbezogenen Daten.

## 8 Weitere Vorschriften

8.1 CEDR wird einen Ersatzmediator aus dem Panel ernennen, falls der ursprünglich ernannte Mediator aus irgendeinem Grund nicht in der Lage ist, den Streitfall zu behandeln. CEDR wird die Parteien informieren, wenn ein solcher Termin vereinbart wird.

8.2 Mit Ausnahme der Änderung einer Entscheidung aufgrund eines geringfügigen Fehlers oder der Klärung eines bestimmten Punktes bezüglich der Entscheidung des Mediators sind weder CEDR noch der Mediator verpflichtet, über eine Entscheidung zu korrespondieren.

8.3 Wenn der Benutzer oder Amazon im Laufe der Verwaltung eines Falles eine Beschwerde über die Qualität der erbrachten Dienstleistung hat, sollte die Beschwerde über das veröffentlichte Beschwerdeverfahren des CEDR eingereicht

werden, von dem Kopien auf der CEDR-Website verfügbar sind. Das Beschwerdeverfahren kann nicht dazu benutzt werden, den Inhalt oder das Ergebnis der Entscheidung des Mediators, den vom Mediator angenommenen Entscheidungsprozess oder den Inhalt dieser Verfahrensordnung anzufechten.

8.4 Das System, einschließlich dieser Regeln, kann von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Streitigkeiten werden gemäß den Regeln beigelegt, die zum Zeitpunkt der Beantragung der Nutzung des Systems durch den Benutzer in Kraft sind.

**Centre for Effective Dispute Resolution**
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020