

# Verfahrensordnung

## für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“

25.02.2016

### I. Aufgabe und Zuständigkeit

#### § 1. Aufgabe der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

- (1) Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist ein gemeinnütziger Verein, zu dessen Aufgaben unter anderem die Durchführung von Verfahren zur alternativen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) zählt.
- (2) Im Sinne des Abs 1 ist es Aufgabe der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, VerbraucherInnen und Unternehmen bei der gütlichen Beilegung von Konflikten zu unterstützen, zwischen ihnen zu vermitteln und gegebenenfalls einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.
- (3) Die vorliegende Verfahrens- und die Geschäftsordnung regeln das Verfahren über bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte einlangende Beschwerden.

#### § 2. Zuständigkeit

- (1) Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte kann nur angerufen werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
  1. Es muss eine Streitigkeit zwischen einer Verbraucherin/einem Verbraucher und einem Unternehmen aus einem entgeltlichen Vertrag vorliegen. Wer VerbraucherIn und wer UnternehmerIn ist, richtet sich nach § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG).
  2. VerbraucherInnen müssen einen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedsstaat haben.
  3. Das Unternehmen muss in Österreich niedergelassen sein.
  4. Die Streitigkeit darf nicht in die Zuständigkeit einer anderen AS-Stelle im Sinne des § 4 Abs 1 AStG fallen, außer Abs 2 sieht etwas anderes vor.
  5. Die Streitigkeit darf keinen der folgenden Bereiche betreffen:

- a. Ansprüche aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen;
- b. Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung;
- c. nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;
- d. Kaufverträge über unbewegliche Sachen.

(2) Ungeachtet ihrer Funktion als Auffangschlichtungsstelle im Sinne des § 4 Abs 2 AStG, erklärt sich die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte auch für folgende Angelegenheiten zuständig:

1. Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmanns fallen;
2. Beschwerden zu Fremdwährungskrediten, unabhängig davon, ob für diese die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft zuständig ist;
3. Beschwerden, die von einer anderen AS-Stelle im Sinne des § 4 Abs 1 AStG wegen Befangenheit an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte weitergeleitet werden;
4. Beschwerden, für die in einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen die Zuständigkeit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte vereinbart wurde. Auf der Website der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)) sind KonsumentInnen auf diese Teilnahmevereinbarungen hinzuweisen. Weiters ist der Vereinsvorstand über den Abschluss von Teilnahmevereinbarungen zu informieren.

## **II. Verfahrensablauf**

### § 3. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag einer Verbraucherin/eines Verbrauchers eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, sofern diese zuständig ist. Unternehmen können keinen Schlichtungsantrag stellen.
- (2) Der Schlichtungsantrag ist on- oder offline in deutscher Sprache einzubringen und hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:
  1. Name, Adresse, Geburtsdatum und Kontaktdaten der Verbraucherin/des

Verbrauchers;

2. Name und Adresse des Unternehmens;
3. eine knappe Darstellung des Sachverhalts;
4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag der Verbraucherin/des Verbrauchers;
5. eine Erklärung, dass die Verbraucherin/der Verbraucher vor der Anrufung der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte selbst einen Einigungsversuch mit dem Unternehmen unternommen hat, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und wer seitens des Unternehmens daran beteiligt war;
6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs 1 AStG anhängig ist oder war;
7. Dokumente, die für die Beurteilung des Falles erforderlich sind.

(3) Zur Antragseinbringung wird VerbraucherInnen die Nutzung des Onlineformulars auf [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at) empfohlen.

(4) Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags anerkennt die Antragstellerin/der Antragsteller die vorliegende Verfahrensordnung und die Geschäftsordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“.

#### § 4. Verbesserungsauftrag

(1) Wenn der Schlichtungsantrag unklar bzw. unschlüssig ist, notwendige Dokumente fehlen oder eine unangemessene Ausdrucksweise verwendet wird, kann die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte den Antrag unter Setzung einer Frist von mindestens zwei Wochen mit dem Ersuchen um Verbesserung an die/den AntragstellerIn zurückleiten.

(2) Wird dem Verbesserungsersuchen innerhalb der gesetzten Frist nicht entsprochen, weist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte die/den AntragstellerIn unter Setzung einer neuerlichen Frist von zumindest zwei Wochen darauf hin, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt, sollte er innerhalb der neuen Frist nicht verbessert werden.

## § 5. Ablehnungsgründe

- (1) Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte lehnt einen Schlichtungsantrag ab, wenn
1. es sich um einen Streitfall zwischen VerbraucherInnen oder zwischen Unternehmen handelt;
  2. die/der AntragstellerIn keinen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedsstaat hat;
  3. das Unternehmen nicht in Österreich niedergelassen ist;
  4. es sich nicht um einen Anspruch aus einem entgeltlichen Vertrag handelt;
  5. es sich um Ansprüche aus Verträgen über Gesundheitsdienstleistungen, Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung, nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse oder Kaufverträge über unbewegliche Sachen, handelt;
  6. eine andere der in § 4 Abs 1 AStG genannten AS-Stellen zuständig ist, vorausgesetzt es liegt keine Ausnahme im Sinne des § 2 Abs 2 dieser Verfahrensordnung vor.
- (2) Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte kann die Behandlung eines Schlichtungsantrags auch ablehnen, wenn
1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;
  2. die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;
  3. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ernsthaft beeinträchtigen würde;
  4. die/der AntragstellerIn nicht glaubhaft macht, vor der Einbringung des Schlichtungsantrags eine Einigung mit dem Unternehmen versucht zu haben und diesen Einigungsversuch innerhalb einer Frist von zwei Monaten nicht nachholt;
  5. kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird;
  6. die/der AntragstellerIn die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Unternehmen vorgebracht wurde, bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte eingereicht hat. Wurde die Beschwerde beim Unternehmen bereits vor dem 09.01.2016 eingebracht, beginnt die einjährige Frist erst mit 09.01.2016 zu laufen.

- (3) Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Absatz 1 und 2 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- (4) Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien innerhalb von drei Wochen ab Vorliegen des vollständigen Antrags unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

#### § 6. Teilnahme des Unternehmens

- (1) Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, wird er unverzüglich an das im Schlichtungsantrag genannte Unternehmen weitergeleitet. Das Unternehmen wird eingeladen, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen seine Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen.
- (2) Nimmt das Unternehmen den Lösungsvorschlag der Verbraucherin/des Verbrauchers an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.
- (3) Lehnt das Unternehmen den Lösungsvorschlag der Verbraucherin/des Verbrauchers ab, beteiligt sich aber weiterhin am Verfahren, kann es eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die der Verbraucherin/dem Verbraucher übermittelt wird.
- (4) Die Teilnahmeerklärung des Unternehmens und seine Stellungnahme können über ein Online-Formular der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte abgegeben werden. Wird eine Verwendung des Online-Formulars vom Unternehmen nicht gewünscht, können Informationen auch auf andere elektronische Weise oder auf dem Postweg übermittelt werden.
- (5) Unternehmen anerkennen mit ihrer Teilnahmeerklärung die vorliegende Verfahrensordnung und die Geschäftsordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“.
- (6) Wenn das Unternehmen seine Teilnahme verweigert oder nach zumindest einmaliger Urgenz und neuerlicher Fristsetzung von zwei Wochen nicht auf den Schlichtungsantrag reagiert, wird die/der AntragstellerIn davon verständigt und das Verfahren geschlossen.

## § 7. Vermittlung zwischen den Parteien

- (1) Nimmt die Verbraucherin/der Verbraucher den Gegenvorschlag des Unternehmens nicht an oder erachtet sie/er den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des Unternehmens nicht für erledigt, vermittelt die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.
- (2) Wenn sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls einigen, wird diese Einigung von der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

## § 8. Schlichtungsvorschlag

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann das Schlichtungsorgan den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- (2) Die Parteien des Schlichtungsverfahrens haben keinen Anspruch darauf, dass in ihrem Fall eine bestimmte Schlichterin/ein bestimmter Schlichter des Schlichtungsorgans tätig wird. Die SchlichterInnen teilen sich die einzelnen Schlichtungsfälle eigenständig untereinander auf.
- (3) Das Schlichtungsorgan ist in seiner Beweiswürdigung frei. Es kann zur Feststellung des Sachverhalts eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Der Ablauf der mündlichen Verhandlung wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.
- (4) Das Schlichtungsorgan kann ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente anfordern, wenn es für die Klärung des Sachverhalts sinnvoll ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von zwei Wochen dazu zu äußern.
- (5) Wird der Schlichtungsvorschlag von den Parteien nicht schon in der Verhandlung angenommen, können sie binnen einer vom Schlichtungsorgan zu setzenden Frist von mindestens einer Woche eine Entscheidung über den Schlichtungsvorschlag treffen. Die Parteien werden zu Beginn dieser Frist darüber aufgeklärt,
  1. dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;

2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
  3. dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
  4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
  5. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.
- (6) Wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird die Annahme von der Schlichtungsstelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

### § 9. Beendigung des Verfahrens

- (1) Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte den Parteien schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mit.
- (2) Wenn das Schlichtungsverfahren ohne Einigung zwischen den Parteien endet, wird in dieser Mitteilung darauf hingewiesen, dass die Verjährungshemmung gemäß § 18 endet und die Möglichkeit der Anrufung der ordentlichen Gerichte besteht.

## **III. Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze**

### § 10. Rechte der Parteien

Allen an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien kommen folgende Rechte zu:

1. Recht auf Parteiengehör;
2. Recht auf Akteneinsicht;
3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite innerhalb einer von der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte gesetzten Frist von zumindest zwei Wochen;
4. Recht auf Ablehnung befangener SchlichterInnen;
5. Recht, sich vertreten zu lassen;
6. Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;
7. Recht auf Information durch die Schlichtungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
8. Recht, an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

### § 11. Vertretung und Vertrauenspersonen

Die Parteien können ihre Rechte vor der Schlichtungsstelle selbst wahrnehmen, sie können sich aber auch durch eigenberechtigte Personen vertreten lassen. Die Kosten der Vertretung trägt jede Partei selbst.

### § 12. Einsichtnahme in den elektronischen Akt

- (1) Der Akt über das Schlichtungsverfahren wird elektronisch geführt und kann von allen am Verfahren beteiligten Parteien online eingesehen werden.
- (2) Die für den Schlichtungsfall relevanten Schriftstücke und Dokumente der Parteien und der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte werden im Akt abgespeichert und sind allen Parteien zugänglich.

### § 13. Elektronische Zustellungen

- (1) Die Schlichtungsstelle stellt den Parteien ihre Schreiben per E-Mail zu.
- (2) Auf Änderungen im elektronischen Akt werden die Parteien per E-Mail hingewiesen.
- (3) Wenn eine der Parteien keinen Internetzugang hat oder dies wünscht, kann der Austausch von Informationen auch auf dem Postweg erfolgen.

### § 14. Freiwilligkeit

- (1) Die Teilnahme an Verfahren bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte und die Zustimmung zum Schlichtungsvorschlag sind sowohl für Unternehmen als auch für VerbraucherInnen freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.
- (2) Für Unternehmen gilt Abs 1 nur, sofern durch eine Teilnahmevereinbarung vertraglich nicht etwas anderes vereinbart wurde.

### § 15. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist nicht öffentlich.
- (2) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die SchlichterInnen und die



Mitarbeiter der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

- (3) Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung und Übermittlung von Daten erfolgt nur nach Zustimmung der Parteien, die jederzeit widerrufen werden kann. Drei Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens hat die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte personenbezogene Daten jedenfalls endgültig zu löschen.
- (4) Die Parteien und ihre VertreterInnen verpflichten sich keine mediale Berichterstattung über die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens zu erwirken.

#### § 16. Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters

- (1) SchlichterInnen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Geschäftsführerin/dem Geschäftsführer der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte offenzulegen. Handelt es sich bei der Schlichterin/dem Schlichter um die Geschäftsführerin/den Geschäftsführer der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, hat diese/dieser ihre/seine Befangenheit gegenüber den anderen SchlichterInnen offenzulegen.
- (2) Bei Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters beauftragt die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte eine andere Schlichterin/einen anderen Schlichter mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Handelt es sich bei der befangenen Schlichterin/beim befangenen Schlichter um die Geschäftsführerin/den Geschäftsführer, so erfolgt die Beauftragung einer anderen Schlichterin/eines anderen Schlichters durch die Obfrau/den Obmann. In Ermangelung anderer unbefangener SchlichterInnen informiert die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer den Vereinsvorstand. Dieser bestellt nach den Regeln der Vereinsstatuten eine neue Schlichterin/einen neuen Schlichter die/der für eine Dauer von mindestens drei Jahren als ErsatzschlichterIn in jenen Fällen tätig wird, in denen die anderen SchlichterInnen befangen sind.

### § 17. Verfahrensdauer

- (1) Schlichtungsverfahren sind binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde abzuschließen.
- (2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann diese Frist von der Schlichtungsstelle verlängert werden. Die Parteien sind über die Verlängerung zu informieren.

### § 18. Verjährungshemmung

- (1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
- (2) Die Verjährungshemmung tritt nur ein, wenn die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte für die eingebrachte Beschwerde zuständig ist.

### § 19. Kosten

- (1) Die Tätigkeit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist für die Parteien kostenlos, soweit in einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen nicht etwas anderes vorgesehen wird.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst. Dazu zählen insbesondere die eigenen Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung und –vertretung.