Schlichtung
für Verbrauchergeschäfte

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

Jahresbericht 2016

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Schlichtung
für Verbrauchergeschäfte

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

Inhalt

1 Einleitung ... 1
2 Schnellübersicht Verfahrensergebnisse 2016 ... 2
3 Informationen zum Verein ... 3
3.1 Ausgangspunkt und Grundlagen der Vereinsgründung ... 3
3.2 Zeitliche Übersicht der Vereinsgründung ... 4
3.3 Finanzierung ... 4
3.4 Organisatorischer Aufbau und personelle Struktur des Vereins ... 5
4 Schlichtungsverfahren ... 7
4.1 Tätigkeitsbereich der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ... 7
4.1.1 Anwendungsbereich des AStG ... 7
4.1.2 Zuständigkeit ... 7
4.2 Ablehnungsgründe ... 8
4.2.1 Allgemeines ... 8
4.2.2 Zwingende Ablehnungsgründe ... 8
4.2.3 Fakultative Ablehnungsgründe ... 8
4.3 Verfahrensablauf ... 9
4.3.1 Übersicht ... 9
4.3.2 Verhandeln ... 10
4.3.3 Vermitteln ... 12
4.3.4 Schlichten ieS ... 12
4.4 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze ... 13
4.4.1 Allgemeines ... 13
4.4.2 Parteienrechte ... 13
4.4.3 Freiwilligkeit ... 14
4.4.4 Vertraulichkeit ... 15
4.4.5 Fairness und Rechtmäßigkeit ... 15
4.4.6 Effektivität ... 16
4.4.7 Hemmung der Verjährung und sonstiger Fristen ... 16
4.4.8 Kosten ... 17
5 Fallbeispiele ... 18
5.1 Fremdwährungskredite ... 18
5.1.1 Beispiel 1 ... 18
5.1.2 Beispiel 2 ... 19
5.2 Handel ... 20

5.2.1 Beispiel 1 20
5.2.2 Beispiel 2 20
5.2.3 Beispiel 3 21
5.2.4 Beispiel 4 21
5.3 Handwerker 22
5.3.1 Beispiel 1 22
5.3.2 Beispiel 2 22
5.4 Reise 23
5.4.1 Beispiel 1 23
5.4.2 Beispiel 2 23
5.5 Versicherung 24
5.5.1 Beispiel 1 24
5.5.2 Beispiel 2 24
5.5.3 Beispiel 3 25
5.5.4 Beispiel 4 26
5.6 Sonstiges 26
5.6.1 Beispiel 1 26
5.6.2 Beispiel 2 27
5.6.3 Beispiel 3 27
6 Statistische Auswertung 29
6.1 Allgemeines 29
6.2 Überblick Anfragen 29
6.3 Schlichtungsanträge 30
6.3.1 Gesamtzahl der Schlichtungsanträge 30
6.3.2 Betroffene KonsumentInnen 31
6.3.3 Betroffene Unternehmen 32
6.3.4 Branchen 33
6.3.5 Rechtliches Problem 34
6.3.6 Bundesländer 35
6.4 Verfahrensergebnisse 36
6.4.1 Gesamtergebnis Verfahrensausgang 36
6.4.2 Begründete Ablehnungen 37
6.4.3 Teilnahmequote 38
6.4.4 Einigungsquote 39
6.4.5 Verfahrensdauer 40

6.4.6 Zahlungen an KonsumentInnen ... 41
6.5 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen ... 41
6.5.1 Allgemeines ... 41
6.5.2 Einschätzung Unabhängigkeit ... 42
6.5.3 Einschätzung Serviceorientierung ... 43
6.5.4 Einschätzung Kompetenz ... 43
6.5.5 Zufriedenheit mit Ergebnis ... 44
6.5.6 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren ... 45
6.5.7 Empfehlung der Einrichtung ... 46
6.5.8 Einhaltung des Verfahrensergebnisses ... 46
6.5.9 Gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen ... 47
6.6 Spezielle Schlichtungsverfahren ... 48
6.6.1 FIN-NET ... 48
6.6.2 ODR-Plattform ... 48
7 Nationale und internationale Kooperation ... 49
8 Mediale Präsenz und Öffentlichkeitsarbeit ... 50
9 Zusammenfassung ... 51

Anhang: Übersicht gemäß § 9 AStG (Tätigkeitsbericht) ... 52
Z 1: Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden ... 52
Z 2: Systematische und signifikante Problemstellungen ... 52
Z 3: Abgelehnte Streitigkeiten ... 53
Z 4: Prozentsatz der ergebnislos abgebrochenen Verfahren ... 54
Z 5: Durchschnittlicher Zeitaufwand ... 54
Z 6: Prozentsatz der umgesetzten Einigungen ... 54
Z 7: Zusammenarbeit in Netzwerken ... 54
Z 8: Schulungen ... 55
Z 9: Einschätzung der Effektivität ... 55

Impressum ... 56

1 Einleitung

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte wurde am 04. September 2015 als Verein gegründet und nahm rund vier Monate später, am 09. Jänner 2016, ihre Tätigkeit auf. Zuvor war sie bereits seit Mai 2013 als Pilotprojekt des Sozialministeriums beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) angesiedelt.

Anlass für die Vereinsgründung war die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)[1], welche bis spätestens 09. Jänner 2016 ein EU-weites Netz an alternativen Streitbeilegungsstellen vorsah. Österreich setzte diese Richtlinie mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)[2] um und statuierte dabei die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte zu einer von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen.

Wie die bereits in der Pilotphase und nun auch im Dauerbetrieb erlangten Erfahrungen zeigen, besteht nicht nur ein Bedarf an alternativer Streitbeilegung, sondern es können auch respektable Ergebnisse erzielt werden.

Im vorliegenden Bericht wird – nach einer ersten Schnellübersicht zu den Verfahrensergebnissen des Jahres 2016 – auf die Grundlagen und den organisatorischen Aufbau des Vereins, den Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie einzelne Fallbeispiele eingegangen. Im Anschluss daran werden die bisherigen Verfahrensergebnisse statistisch aufbereitet. Den Abschluss des Berichts bildet eine Übersicht zur nationalen und internationalen Kooperation sowie zur medialen Präsenz der Verbraucherschlichtung.

[1] RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.
[2] BGBl. I Nr. 105/2015.

2 Schnellübersicht Verfahrensergebnisse 2016

Anfragen[3]	2.750
Anrufe	978
E-Mails	275
Onlineformular	1497

Schlichtungsanträge	455
Fernwärme	31
Fremdwährungskredit	105
Handel	96
Reise	58
Versicherung	57
Sonstiges	108

Abgeschlossene Fälle	406
Einigung	164
Keine Einigung	96
U lehnt Teilnahme ab[4]	84
Begründete Ablehnung[5]	62

Teilnahmequote[6]	76%

Einigungsquote	
inklusive Teilnahme abgelehnt	48%
exklusive Teilnahme abgelehnt	63%

Schlichtungsverhandlungen	
Anzahl	45
Einigungsquote	64%

Zahlungen an K/Erlässe	328.309 €

Durchschn. Verfahrensdauer (Tage)	44

[3] Es werden nur jene Anfragen gezählt, die vor oder außerhalb eines Schlichtungsverfahrens getätigt wurden (Erkundigungen zum Verfahren, zur Antragstellung, etc.).
[4] Das Unternehmen lehnt von vornherein die Teilnahme am Verfahren ab oder reagiert nicht auf Kontaktaufnahmeversuche der Schlichtungsstelle.
[5] Die Behandlung des Falls wird von der Verbraucherschlichtung abgelehnt (zB bei Unzuständigkeit).
[6] Die Quoten werden jeweils ohne die begründeten Ablehnungen berechnet.

3 Informationen zum Verein

3.1 Ausgangspunkt und Grundlagen der Vereinsgründung

Um durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarktes beizutragen, hat die Europäische Union die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL)[7] erlassen. Durch diese soll es VerbraucherInnen ermöglicht werden, auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmen bei Stellen einzureichen, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire alternative Streitbeilegungsverfahren (AS-Verfahren) anbieten. Auf Grundlage dieser Richtlinie musste bis spätestens 9. Jänner 2016 ein EU-weit flächendeckendes Netz an Schlichtungsstellen für alle Verbraucherstreitigkeiten eingerichtet werden.[8]

In Österreich wurde die ADR-RL durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) umgesetzt und trat am 14. August 2015 in Kraft. Die für die alternativen Streitbeilegungsstellen relevanten Bestimmungen waren jedoch erst ab 9. Jänner 2016 anzuwenden. Gemäß § 4 Abs 1 leg cit wurde die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte zu einer von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen bestimmt, wobei sie als Auffangschlichtungsstelle, die jedenfalls all das behandeln muss, was nicht von den anderen sieben Stellen abgedeckt wird, eine besondere Rolle einnimmt.

Aus Anlass des neuen Gesetzes wurde das Pilotprojekt Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, welches vom Sozialministerium im Mai 2013 im Hinblick auf die ADR-RL ins Leben gerufen und beim VKI eingerichtet wurde, von diesem herausgelöst und im September 2015 als eigenständiger Verein eingerichtet. Dadurch sollte sichergestellt werden, dass die Einrichtung den Vorgaben der ADR-RL und dem AStG genügt und VerbraucherInnen sowie Unternehmen ein objektives und unabhängiges Verfahren garantiert wird.

Abgesehen von dieser rechtlichen Notwendigkeit zur Einrichtung der Verbraucherschlichtung füllt diese auch eine Lücke in der Rechtsdurchsetzung, bemängeln VerbraucherInnen doch regelmäßig die unzureichenden Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten auf dem Gebiet des Verbraucherrechts. Verbraucherstreitigkeiten haben oftmals nur geringe Streitwerte, denen ein hohes Kostenrisiko gegenübersteht. Dies lässt die Mehrzahl der VerbraucherInnen vor einer gerichtlichen Klärung zurückschrecken. Doch nicht nur VerbraucherInnen, auch Unternehmen ziehen immer wieder außergerichtliche Lösungen und alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten langwierigen und kostenintensiven Gerichtsverfahren

[7] Art 1 RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

[8] Vom Geltungsbereich der Richtlinie gibt es allerdings einige Ausnahmen, auf die hier nicht näher eingegangen werden soll.

vor. Unabhängig von rechtlichen Vorgaben scheint eine Einrichtung wie die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte daher im Interesse von Unternehmen und KonsumentInnen gelegen.

3.2 Zeitliche Übersicht der Vereinsgründung

Der Verein Schlichtung für Verbrauchergeschäfte wurde im September 2015 von VertreterInnen des Sozialministeriums und des Internet Ombudsmanns gegründet. Bis 9. Jänner 2016 wurden die organisatorischen und strukturellen Maßnahmen geschaffen, um ab diesem Datum den operativen Schlichtungsbetrieb aufnehmen zu können. Die dabei wesentlichen Schritte können wie folgt zusammengefasst werden:

- September 2015: Bestellung von Mag. Simon Eder zum Geschäftsführer
- Oktober 2015: Bestellung von Dr.in Irmgard Griss und Mag. Simon Eder zu SchlichterInnen mit Wirksamkeit ab 09. Jänner 2016 für die Dauer von drei Jahren.
- November 2015: Ausscheiden der VertreterInnen des Sozialministeriums und des Internet Ombudsmanns aus dem Verein. Als neue Mitglieder traten stattdessen die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und der neue Vereinsobmann Dr. Hermann Germ in den Verein ein.
- Dezember 2015: Anmietung von Büroräumlichkeiten in der Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien samt Ausstattung des Büros.
- 9. Jänner 2016: Aufnahme des Dauerbetriebs samt Eröffnungsveranstaltung mit Herrn BM Rudolf Hundstorfer, VertreterInnen des Sozialministeriums und aller acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen am 13.01.2016 in den Büroräumlichkeiten der Verbraucherschlichtung.

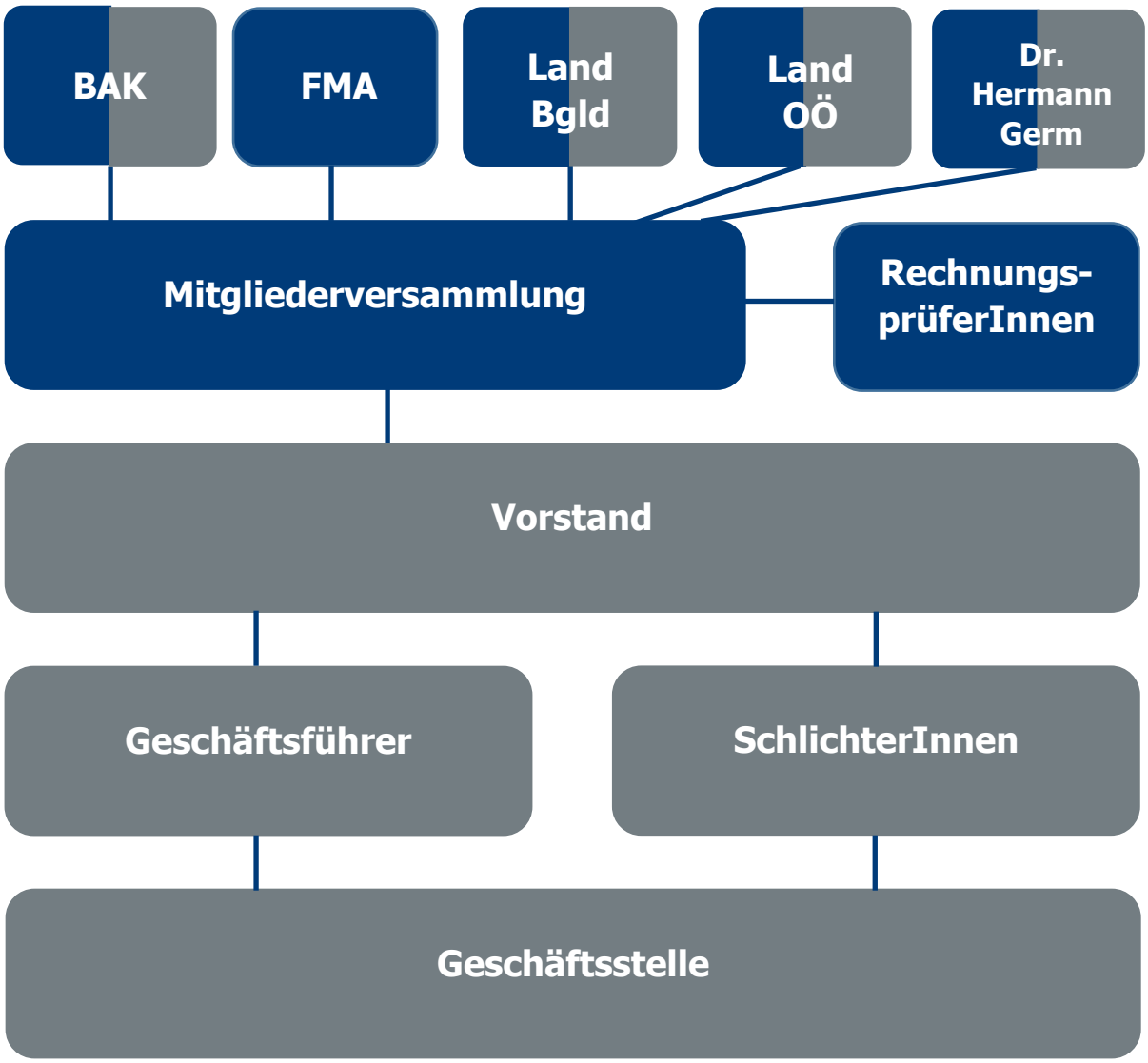
Seit dem 9. Jänner 2016 werden – anders als während des Pilotbetriebs – ohne zeitliche Limitierung Schlichtungsverfahren durchgeführt.

3.3 Finanzierung

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte bietet ihre Dienstleistungen unentgeltlich an, um diese einem möglichst breiten Personenkreis zugänglich machen zu können. Mehr als ein „geringfügiger" Beitrag zu den Verfahrenskosten kann von VerbraucherInnen gemäß AStG zudem nicht eingehoben werden, weshalb eine Finanzierung über Verfahrensbeiträge schon aus rechtlichen Gründen schwierig wäre. Da der Verein keine weiteren geldwerten Leistungen anbietet, ist er daher auf Förderungen und Mitgliedsbeiträge angewiesen.

Die Mitgliedsbeiträge sowie finanzielle Beiträge des Landes Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der WKÖ konnten die Ausgaben im Jahr 2016 jedoch nur zur Hälfte decken, weshalb von vornherein klar war, dass die Finanzierung des Vereins ohne Unterstützung des Sozialministeriums nicht möglich ist.

3.4 Organisatorischer Aufbau und personelle Struktur des Vereins



Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte wurde als privatrechtlicher Verein eingerichtet. Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Burgenland, das Land Oberösterreich und Dr. Hermann Germ. Mit Ausnahme der FMA sind alle Organisationen auch im Vereinsvorstand vertreten. Obmann des Vereins ist Dr. Hermann Germ, seine Stellvertreterin ist Mag.[a] Gabriele Zgubic-Engleder von der Bundesarbeitskammer.

Der Verein hat derzeit zwei Rechnungsprüfer. Dabei handelt es sich um MMag. Michael Heiling von der Bundesarbeitskammer und ADir Günther Melhort vom Bundesministerium für Justiz.

Neben dem Vereinsobmann ist der Geschäftsführer des Vereins, Mag. Simon Eder, alleine zur Vertretung des Vereins nach außen befugt und wurde vom Vorstand per 01. Oktober 2015 mit dieser Aufgabe betraut. Gleichzeitig hat der Vorstand mit Dr.in Irmgard Griss und Mag. Simon Eder zwei SchlichterInnen bestellt, die für die Bearbeitung der Schlichtungsfälle letztverantwortlich und unabhängig sind.

Die Geschäftsstelle besteht neben dem Geschäftsführer aus zwei Juristinnen und einer Assistentin. Die Geschäftsstelle ist einerseits mit der Unterstützung der SchlichterInnen bei der Bearbeitung von Schlichtungsfällen und andererseits mit administrativen Aufgaben des Vereins betraut.

Alle MitarbeiterInnen der Geschäftsstelle stehen in einem unbefristeten Dienstverhältnis zum Verein, wobei die Wochenarbeitszeit 38,5 Stunden beträgt. Frau Dr.in Griss führt ihre Tätigkeit auf Grundlage eines Werkvertrags aus.

Weitere Informationen zur Vereinsorganisation finden sich in den Statuten und der Geschäftsordnung.

4 Schlichtungsverfahren

4.1 Tätigkeitsbereich der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

4.1.1 Anwendungsbereich des AStG

Das AStG kommt nur auf Fälle zur Anwendung, bei denen eine Streitigkeit aus Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen in Österreich niedergelassenen Unternehmen und in Österreich oder einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherInnen vorliegt. Dabei sind folgende Streitigkeiten gänzlich aus dem Anwendungsbereich des AStG ausgenommen:

- Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen;
- Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung;
- Streitigkeiten über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;
- Streitigkeiten betreffend Kaufverträge über unbewegliche Sachen.

4.1.2 Zuständigkeit

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist gemäß § 4 AStG einerseits als Auffangschlichtungsstelle konzipiert und damit für all jene Streitigkeiten zuständig, die nicht in den Kompetenzbereich einer der anderen sieben staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen fällt. Andererseits kann sie sich darüber hinaus aber auch bei weiteren Streitigkeiten für zuständig erklären und damit Parallelzuständigkeiten schaffen. Von dieser Möglichkeit hat die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte in folgenden Fällen Gebrauch gemacht:

- Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich des Internet Ombudsmanns fallen;
- Beschwerden, die von einer anderen AS-Stelle im Sinne des § 4 Abs 1 AStG wegen Befangenheit an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte weitergeleitet werden;
- Beschwerden, für die in einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen die Zuständigkeit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte vereinbart wurde.

Positiv formuliert ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte unter anderem für Streitigkeiten in folgenden Bereichen zuständig:

- Warenkäufe (insb. Gewährleistungs- und Garantieprobleme);

- Reise (Pauschalreisen, verlorenes Gepäck bei Flügen, etc.);
- Fremdwährungskredite;
- Versicherungen;
- HandwerkerInnen;
- Abos und Mitgliedschaften (Fitnesscenter etc.).

4.2 Ablehnungsgründe

4.2.1 Allgemeines

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte kann die Behandlung von Schlichtungsanträgen aus verschiedenen zwingenden und fakultativen Gründen ablehnen. Dies ist grundsätzlich in jeder Lage des Verfahrens möglich, in den meisten Fällen wurden und werden Anträge aber unmittelbar nach Antragstellung abgelehnt, da der Ablehnungsgrund von Anfang an ersichtlich war/ist.

4.2.2 Zwingende Ablehnungsgründe

Die zwingenden Ablehnungsgründe ergeben sich im Umkehrschluss aus dem unter Punkt 4.1 genannten Tätigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung. So muss die Verbraucherschlichtung die Behandlung von Fällen jedenfalls ablehnen wenn:

- es sich um einen Streitfall zwischen VerbraucherInnen oder zwischen Unternehmen handelt;
- VerbraucherInnen keinen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedstaat haben;
- das Unternehmen nicht in Österreich niedergelassen ist;
- es sich nicht um einen Anspruch aus einem entgeltlichen Vertrag handelt;
- es sich um eine Streitigkeit aus den vier Bereichen handelt, die vom AStG ausgenommen sind;
- eine andere Schlichtungsstelle zuständig ist, vorausgesetzt es besteht keine Parallelzuständigkeit.

4.2.3 Fakultative Ablehnungsgründe

Auf Grundlage der fakultativen Ablehnungsgründe kann die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte die Behandlung von Schlichtungsanträgen ablehnen, sie ist

jedoch nicht dazu verpflichtet. Von den bestehenden fakultativen Ablehnungsgründen waren bisher nur drei von praktischer Relevanz:

- Die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch wird/wurde bereits von einem Gericht oder einer anderen Schlichtungsstelle behandelt.
- Es wurde kein konkreter Anspruch sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt.
- VerbraucherInnen machen nicht glaubhaft, bereits eine Einigung mit dem Unternehmen versucht zu haben und dieser Versuch wurde innerhalb von maximal zwei Monaten auch nicht nachgeholt.

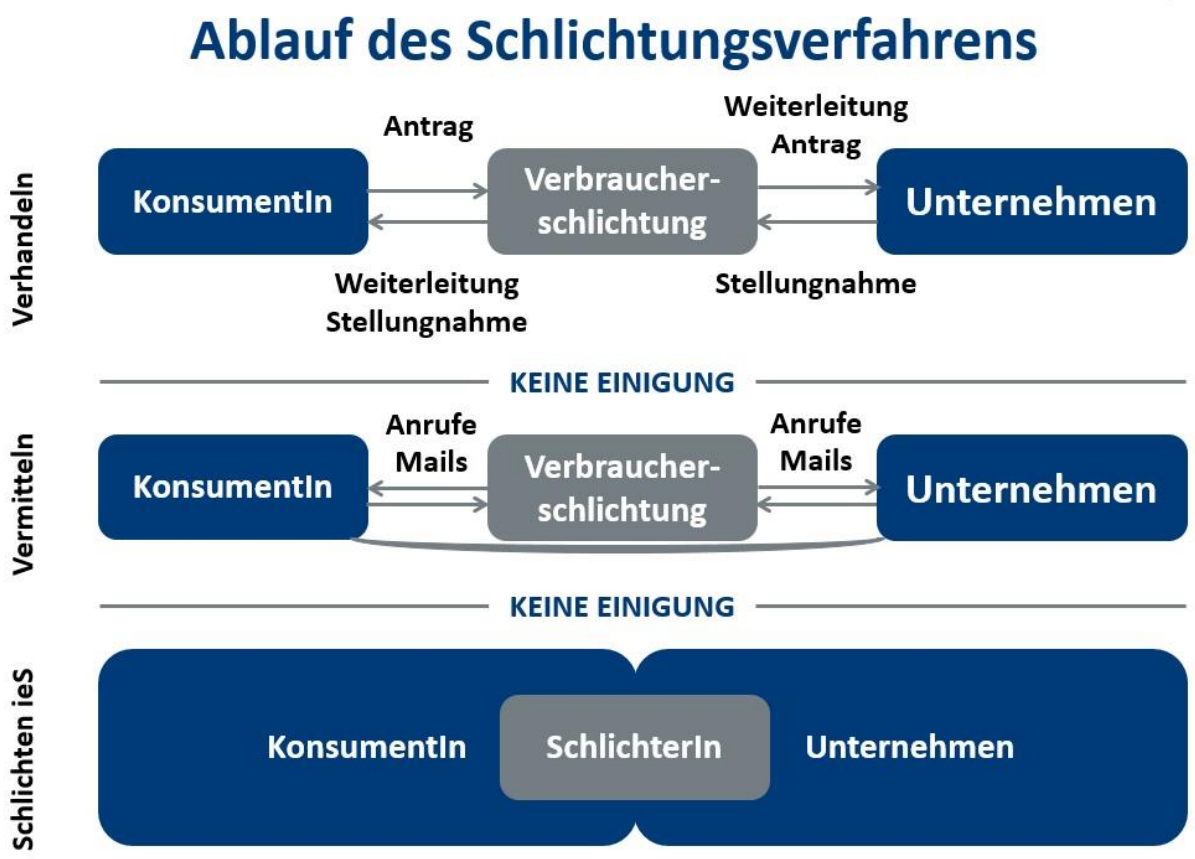
Weitere fakultative Ablehnungsgründe, die in der Praxis bislang jedoch keine Relevanz hatten, sind:

- Die Beschwerde ist mutwillig oder schikanös.
- Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ernsthaft beeinträchtigen.
- Die Beschwerde wurde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Unternehmen vorgebracht wurde, bei der Verbraucherschlichtung eingereicht.

4.3 Verfahrensablauf

4.3.1 Übersicht

Ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte für eine Streitigkeit zuständig und wurde der Antrag nicht aus einem zwingenden oder fakultativen Grund von vornherein abgelehnt, wird das Schlichtungsverfahren durchgeführt bzw. fortgesetzt. Der Verfahrensablauf kann dabei im Wesentlichen in drei Phasen unterteilt werden, die seit der Pilotphase als „Verhandeln", „Vermitteln" und „Schlichten im engeren Sinn" bezeichnet werden.



Während in der Phase des Verhandelns die Rolle der Verbraucherschlichtung für gewöhnlich darin besteht, Antrag und Stellungnahmen zu übermitteln, wird sie in den Phasen Vermitteln und Schlichten ieS in jeweils unterschiedlicher Ausgestaltung vermittelnd tätig. Dabei ist jedoch zu betonen, dass die einzelnen Phasen ineinander übergehen und verschwimmen. Je nach Bedarf kann eine Phase auch gänzlich entfallen. Eine detaillierte Übersicht zum Verfahrensablauf findet sich in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung.

4.3.2 Verhandeln

Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag einer Verbraucherin/eines Verbrauchers eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Verbraucherschlichtung, sofern diese zuständig ist. Unternehmen sind nicht antragsberechtigt.

Anträge können sowohl on- als auch offline eingebracht werden, wobei die Antragseinbringung über das Online-Tool der Verbraucherschlichtung unter www.verbraucherschlichtung.at empfohlen wird. KonsumentInnen können der Verbraucherschlichtung aber auch einen Brief bzw. eine E-Mail schreiben oder den Antrag direkt bei der Schlichtungsstelle zu Protokoll geben.

Das Online-Tool, das auch als elektronischer Akt dient, ermöglicht den jederzeitigen Zugang zum Fall und allen damit in Verbindung stehenden Dokumenten und Stellungnahmen.

Inhaltlich muss der Schlichtungsantrag neben den Daten der KonsumentInnen und des betroffenen Unternehmens vor allem eine knappe Darstellung des Sachverhalts und ein eindeutiges Begehren im Sinne eines Lösungsvorschlags aufweisen. Weiters müssen KonsumentInnen die für den Fall erforderlichen Dokumente einbringen und Angaben zur Entscheidung über verschiedene Ablehnungsgründe machen.

Ist die Verbraucherschlichtung zuständig und liegt auch kein Ablehnungsgrund vor, wird der Antrag mit der Bitte um Stellungnahme an das betroffene Unternehmen weitergeleitet. Dabei erhält das Unternehmen per Post oder E-Mail ein Einladungsschreiben samt Zugangsdaten zum elektronischen Akt, mit denen es Einsicht in den Fall nehmen und auf Dokumente zugreifen kann.

Für die Antwort des Unternehmens wird für gewöhnlich eine Frist von zwei Wochen gesetzt. In sehr komplexen oder umfangreichen Fällen werden auch längere Fristen gewählt, da Unternehmen anderenfalls erfahrungsgemäß um Fristerstreckung ersuchen, was einen vermeidbaren organisatorischen Mehraufwand zur Folge hätte.

Ist ein Schlichtungsantrag unklar oder unschlüssig, fehlen notwendige Dokumente oder wird eine unangemessene Ausdrucksweise verwendet, kann KonsumentInnen vor Weiterleitung des Antrags ein Verbesserungsauftrag erteilt werden. Wird diesem nicht innerhalb von zumindest zwei Wochen nachgekommen, gilt der Antrag nach Setzung einer weiteren Frist von zumindest zwei Wochen als zurückgezogen und wird nicht weiter behandelt.

Nach Übermittlung des Antrags an das Unternehmen hat dieses entweder die Möglichkeit, die Teilnahme am Verfahren abzulehnen oder sich darauf einzulassen. Eine Ablehnung erfolgt meist durch eine entsprechende schriftliche oder telefonische Mitteilung. Seltener reagieren Unternehmen trotz – für gewöhnlich auch eingeschriebener – Urgenzen gar nicht auf Kontaktaufnahmeversuche der Verbraucherschlichtung. Da die Teilnahme an Verfahren grundsätzlich freiwillig ist[9], kann der Fall bei einer Ablehnung nur geschlossen werden.

Entscheidet sich ein Unternehmen hingegen dafür, am Verfahren teilzunehmen, kann es entweder den Lösungsvorschlag der KonsumentInnen annehmen, wodurch eine Einigung zustande kommt und der Fall geschlossen wird, oder diesen ablehnen und eine Stellungnahme samt etwaigem Gegenvorschlag abgeben.

Die Stellungnahme bzw. der Gegenvorschlag werden sodann den KonsumentInnen übermittelt, die ihrerseits die Möglichkeit haben, den Gegenvorschlag anzunehmen, den Fall durch die Stellungahme des Unternehmens für abgeschlossen zu erachten oder den Vorschlag abzulehnen und eine Replik abzugeben.

[9] Eine Ausnahme bilden Unternehmen, mit denen eine Teilnahmevereinbarung besteht. S hierzu Punkt 4.4.3.

Wird durch den beschriebenen Austausch von Lösungsvorschlägen und Stellungahmen keine Einigung erzielt, tritt das Verfahren in die Vermittlungsphase ein. Nach der grundsätzlichen Konzeption des Verfahrens wird die Verbraucherschlichtung in dieser Phase erstmals inhaltlich tätig. In der Praxis bringt sich die Verbraucherschlichtung je nach Sinnhaftigkeit aber auch schon in der Verhandlungsphase aktiv ins Verfahren ein, etwa um ganz allgemeine Informationen zur Rechtslage zu erteilen (zB Dauer der Gewährleistungsfrist).

4.3.3 Vermitteln

Im Vermittlungsstadium versucht die Verbraucherschlichtung, die sich aus den bisherigen Stellungnahmen und Lösungsvorschlägen ergebenden Standpunkte der Parteien einander anzunähern. Dabei wird versucht, weitere Informationen über den Sachverhalt zu erlangen und mögliche alternative Lösungswege auszuloten. Hierfür ist es wesentlich, die hinter der Antragstellung der KonsumentInnen und den Standpunkten der Unternehmen liegenden Motive und Beweggründe näher zu erforschen. So sind eine Entschuldigung oder eine ausführliche Erklärung des Sachverhalts und der damit einhergehenden rechtlichen Konsequenzen zum Teil wichtiger als etwaige monetäre Forderungen.

Die Kommunikation mit den KonsumentInnen und den Unternehmen erfolgt – je nachdem was am sinnvollsten erscheint – per E-Mail, Brief oder Telefon. Teilweise entscheiden sich die Parteien nach genauerer Abklärung des Sachverhalts auch dazu, noch einmal bilaterale Gespräche zu führen, die manchmal Erfolg haben.

Kann die Verbraucherschlichtung die Parteien zu einer Einigung bewegen, wird diese im elektronischen Akt dokumentiert und der Fall geschlossen. Kommt es zu keiner Einigung, bleibt als dritte und letzte Möglichkeit das Schlichten ieS.

4.3.4 Schlichten ieS

Soweit KonsumentInnen und Unternehmen dies wünschen, die Schlichtungsstelle es für zielführend erachtet und der Fall nicht schon zuvor gütlich beigelegt werden kann, unterbreiten die SchlichterInnen einen Lösungsvorschlag, der sich im Rahmen der Gesetze bewegen muss.

Die SchlichterInnen sind bei ihrer Beweiswürdigung frei und können zur Feststellung des Sachverhalts auch eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Von der Möglichkeit einer Schlichtungsverhandlung wird vor allem in komplexen oder solchen Fällen Gebrauch gemacht, in denen es um viel Geld geht (zB Fremdwährungskredite und Versicherungsstreitigkeiten).

Im Rahmen der Schlichtungsverhandlung, die je nach Komplexität des Falls zwischen ein und zwei Stunden dauert, wird nach kurzer Erörterung der jeweiligen

Standpunkte versucht, gemeinsam eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu erarbeiten. Erreichen die Parteien dabei nicht schon von sich aus einen Konsens, unterbreitet die Schlichterin/der Schlichter nach rechtlicher Bewertung des Sachverhalts und unter etwaiger Einbeziehung von Billigkeitserwägungen einen konkreten Lösungsvorschlag. Dieser wird von den Parteien entweder direkt in der Verhandlung oder nach einer von der Schlichterin/dem Schlichter eingeräumten Bedenkzeit angenommen oder abgelehnt.

Die wesentlichen Ergebnisse der Schlichtungsverhandlung werden von der Schlichterin/dem Schlichter in einem kurzen Schlichtungsprotokoll zusammengefasst, das für gewöhnlich die Standpunkte der Parteien, die rechtliche Beurteilung und den Lösungsvorschlag enthält.

Mit der Entscheidung der Parteien über den Schlichtungsvorschlag wird der Schlichtungsfall in der Regel geschlossen und das Ergebnis im elektronischen Akt dokumentiert.

Wurde der Schlichtungsvorschlag nicht im Rahmen einer Schlichtungsverhandlung unterbreitet und von den Parteien abgelehnt, besteht jedoch noch die Möglichkeit, den Fall in einer Verhandlung zu besprechen.

Auch in jenen Fällen, wo eine Schlichtungsverhandlung stattfindet und der Vorschlag abgelehnt wird, kann es noch zu weiteren Vermittlungsversuchen kommen, wenn eine Einigung noch aussichtsreich erscheint. So werden Schlichtungsvorschläge von KonsumentInnen oder Unternehmen teilweise zwar abgelehnt, jedoch gleichzeitig alternative Vorschläge gemacht, die in weiterer Folge diskutiert werden. Hauptanliegen der Verbraucherschlichtung ist es, zur Einigungsfindung beizutragen, weshalb der Fall für gewöhnlich so lange bearbeitet wird, solange die Parteien verhandlungsbereit sind.

4.4 Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

4.4.1 Allgemeines

Grundgedanke des AStG ist, den Parteien faire, objektive, effektive und kostengünstige Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zur Verfügung zu stellen. Um diesen Vorgaben gerecht zu werden, sehen das AStG und die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung bestimmte Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze vor.

4.4.2 Parteienrechte

Ähnlich wie in einem Gerichtsverfahren kommen den Parteien eines Schlichtungsverfahrens bestimmte Rechte zu. Dabei handelt es sich um:

- Recht auf Parteiengehör;

- Recht auf Akteneinsicht;
- Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite;
- Recht auf Ablehnung befangener SchlichterInnen;
- Recht, sich vertreten zu lassen;
- Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in mündlichen Verhandlungen;
- Recht auf Informationen durch die Schlichtungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
- Recht, an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine Verhandlung durchgeführt wird.

Bei den genannten Rechten findet natürlich keinerlei Unterscheidung zwischen KonsumentInnen und Unternehmen statt. Beide Seiten genießen dieselben Rechte.

Die Akteneinsicht wird insbesondere durch den Zugang zum elektronischen Akt ermöglicht. So können die Parteien jederzeit auf Schriftstücke und hochgeladene Dokumente zugreifen und erhalten auch eine kompakte Übersicht über den Verfahrensverlauf. Verfügt eine der Seiten über keinen Internetzugang, werden die Dokumente per Post übermittelt.

Was die Vertretung anbelangt, können sich KonsumentInnen und Unternehmen durch jede eigenberechtigte Person vertreten lassen. Die praktisch häufigsten Fälle sind die Vertretung durch RechtsanwältInnen oder – bei KonsumentInnen – durch eine Konsumentenschutzeinrichtung wie die Arbeiterkammer. Die Kosten für die Vertretung müssen die Parteien selbst tragen.

4.4.3 Freiwilligkeit

Das gesamte Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich freiwillig. Unternehmen sind nicht verpflichtet, daran teilzunehmen und die Parteien können ein laufendes Verfahren jederzeit abbrechen. Auch die Lösungsvorschläge der Verbraucherschlichtung sind – so lange sie nicht angenommen werden – unverbindlich.

Eine Ausnahme von der Freiwilligkeit stellen allerdings die so genannten Teilnahmevereinbarungen dar. Durch diese unterwerfen sich Unternehmen in einem vertraglich zu vereinbarenden Ausmaß den Verfahren bei der Verbraucherschlichtung. Eine Einigungspflicht ist damit zwar nicht verbunden, in der Praxis konnte bei Vorliegen einer Teilnahmevereinbarung jedoch eine bessere Einigungsquote erzielt werden. Dies ist wohl darauf zurückzuführen, dass eine generelle Akzeptanz von Schlichtungsverfahren die Unternehmen auch empfänglicher für die dabei vorgeschlagenen Lösungen macht.

Eine Teilnahmevereinbarung bestand im Jahr 2016 mit allen Saturn und Media Märkten sowie mit der MS E-Commerce GmbH, der Online-Vertriebsschiene von Saturn und Media Markt. Diese Vereinbarung besteht auch über das Jahr 2016 hinaus weiter.

Die genannten Elektronikmärkte haben sich mit ihrem gesamten Unternehmensgeschäft der Verbraucherschlichtung unterworfen und sind verpflichtet, im Rahmen der Schlichtungsverfahren jedenfalls mit einer begründeten Stellungnahme auf Anträge einzugehen. Darüber hinaus ist man bemüht, bis zur Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags an Verfahren mitzuwirken, eine dahingehende Verpflichtung besteht jedoch nicht.

Der große Vorteil von Teilnahmevereinbarungen besteht – neben der Sicherheit für KonsumentInnen, dass sich das Unternehmen am Verfahren beteiligen wird – darin, dass die Kommunikation zwischen Unternehmen und Verbraucherschlichtung vereinfacht wird. Die jeweiligen Akteure sind auf beiden Seiten bekannt und jeder weiß, an wen sie/er sich bei Fragen wenden kann.

4.4.4 Vertraulichkeit

Schlichtungsverfahren sind nicht öffentlich. Damit verbunden ist eine Verschwiegenheitspflicht der SchlichterInnen und MitarbeiterInnen der Schlichtungsstelle über alle die Parteien betreffenden Umstände, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen. Von dieser Verschwiegenheitspflicht können sie von den Parteien jedoch entbunden werden.

Auch die Streitparteien trifft eine Verschwiegenheitspflicht, die es Ihnen verbietet, eine mediale Berichterstattung über die Streitsache oder den Inhalt des Schlichtungsverfahrens zu erwirken.

Durch die Vertraulichkeit soll es ermöglicht werden, an Lösungen zu arbeiten, ohne befürchten zu müssen, dass eine der beiden Seiten dadurch mediale Nachteile erleidet.

4.4.5 Fairness und Rechtmäßigkeit

Die Grundsätze der Fairness und Rechtmäßigkeit von Schlichtungsverfahren werden neben den bereits unter Punkt 4.4.2 genannten Parteienrechten auch noch auf andere Weise sichergestellt.

So müssen SchlichterInnen bestimmte Qualifikationen aufweisen und sind bei ihrer Tätigkeit unabhängig und an keine Weisungen gebunden. Weiters sind SchlichterInnen verpflichtet, die Teilnahme an einem Verfahren abzulehnen, wenn sie befangen sind. Dies insbesondere dann, wenn sie selbst oder ihnen nahestehende Personen Partei(en) des Schlichtungsverfahrens sind. Im Jahr 2016 waren die SchlichterInnen in keinem einzigen Fall befangen.

Was die Rechtsmäßigkeit von Schlichtungsvorschlägen anbelangt, haben sich diese gemäß AStG im Rahmen der Gesetze zu bewegen. Dies ermöglicht jedoch auch die Einbeziehung von Fairness- oder Billigkeitserwägungen.

4.4.6 Effektivität

Schlichtungsverfahren sollen nicht länger als 90 Tage dauern. Gerechnet wird dabei ab Eingang der vollständigen Beschwerde bis zum Abschluss des Verfahrens durch Ablehnung seitens der Schlichtungsstelle, Nichtteilnahme des Unternehmens, Einigung oder Nichteinigung. In hochkomplexen Fällen ist eine Fristverlängerung möglich, worüber die Parteien zu informieren sind.

In der Praxis kann die 90-Tages-Frist zwar im überwiegenden Teil der Fälle, jedoch nicht immer eingehalten werden. Dies liegt zum einen daran, dass die Parteien teilweise den Verfahrensfortgang verzögern[10], und zum anderen daran, dass sich die Vereinbarung von Schlichtungsverhandlungsterminen oft schwierig gestaltet.

Grundsätzlich erscheint es aber auch nicht sinnvoll, starr an Fristen festzuhalten, wenn dadurch Einigungen verhindert werden. Solange die Parteien kein Problem in der Überschreitung von Fristen sehen, diskussionsbereit sind und eine Lösung noch möglich erscheint, sollte am Schlichtungsverfahren festgehalten werden.

4.4.7 Hemmung der Verjährung und sonstiger Fristen

Um durch die Teilnahme an Schlichtungsverfahren nicht Gefahr zu laufen, Ansprüche durch Verjährung zu verlieren, bestimmt § 18 AStG, dass „[d]as Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor einer zuständigen AS-Stelle [..] Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche [hemmen]." Mit den sonstigen Fristen ist etwa die Gewährleistungsfrist gemeint. Diese Bestimmung findet sich auch in der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung.

Die Hemmung beginnt mit dem Eingang der Beschwerde bei der Verbraucherschlichtung und endet mit dem Tag der Schließung des Falls.

Nicht von der Hemmung umfasst ist die Fälligkeit einer Forderung. Trotz Antragstellung bei der Verbraucherschlichtung sind offene Forderungen also weiterhin zu bezahlen. Dies führt regelmäßig zu Problemen, da KonsumentInnen sich unsicher sind, ob sie in der Hoffnung auf eine Einigung Zahlungen zurückhalten oder doch schon zahlen und das Geld im Wege des Schlichtungsverfahrens wieder zurückverlangen

[10] ZB durch verspätetes Einbringen von Stellungnahmen und Dokumenten oder längeres Nachdenken über und Prüfen von Angeboten der Gegenseite.

sollen. Eine gesetzliche Hemmung der Fälligkeit in bestimmten, vom Gesetzgeber zu definierenden Fällen, wäre wünschenswert.

4.4.8 Kosten

Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtung ist für die Parteien kostenlos. Jene Kosten, die den Parteien durch das Schlichtungsverfahren entstehen, sind von der jeweiligen Seite jedoch selbst zu tragen. Dazu zählen etwa Porto- und Reisekosten oder Kosten für die Rechtsberatung/-vertretung.

5 Fallbeispiele

5.1 Fremdwährungskredite

5.1.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Die KonsumentInnen (K) haben beim Unternehmen (U) im Mai 2007 einen endfälligen Fremdwährungskredit in Schweizer Franken im Gegenwert von EUR 150.000,-- aufgenommen. Vor und bei Kreditaufnahme sei gesagt worden, dass der Kredit in 7-9 Jahren zurückgezahlt werden könne. Über etwaige Risiken seien die K nicht aufgeklärt worden, was das U jedoch bestritt. Im Februar 2015 hätten die K ein Schreiben erhalten, mit dem man ihnen mitgeteilt habe, dass in die Tilgungsträger keine Einzahlungen mehr erfolgen würden. Man habe sich diesbezüglich zwar mit der Bank in Verbindung gesetzt, das Problem jedoch nicht weiter verfolgt, weshalb das U im September 2015 eine Konvertierung in den Euro durchgeführt hat, nachdem bei den Tilgungsträgern keine Zahlungseingänge mehr verbucht worden sind. Weshalb die Beträge für die Tilgungsträger nicht mehr abgebucht wurden, konnten sich die K nicht erklären. Der Kredit haftete im April 2016 mit rund EUR 224.000,-- aus.

Lösungsvorschlag K:

Die K wollten vom U rund EUR 70.000,-- ersetzt bekommen, was dieses jedoch ablehnte.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Wie sich im Lauf des Verfahrens herausstellte, führte eine Reihe von Verfehlungen auf Seiten der K zur Konvertierung des Kredits. Ob das U Beratungsfehler begangen hat, blieb unklar. Die Verbraucherschlichtung trat mehrmals mit K und U in Kontakt und arbeitete mit diesen an möglichen Lösungen. Letztendlich erklärte sich das U bereit, den K rund 22.000,-- an Schulden zu erlassen. Weiters war man bereit, den K einen günstigen Zinssatz zu gewähren und die Raten wurden so angepasst, dass sie der Leistungsfähigkeit der K entsprachen. Darüber hinaus wurde noch auf Spesen und Gebühren für die notwendigen Vertragsänderungen verzichtet.

5.1.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Die K haben beim U im März 2004 einen endfälligen Fremdwährungskredit in Schweizer Franken im Gegenwert von EUR 600.000,-- aufgenommen, der bis 2025 laufen sollte. Die K haben in den Jahren 2014 und 2015 vorzeitige Rückzahlungen von ca. EUR 182.000,-- getätigt. Der offene Kreditbetrag belief sich zum Zeitpunkt des Schlichtungsverfahrens auf rund EUR 515.000,--. Die K führten aus, dass sie weder von ihrem Vermittler noch von der kreditgewährenden Bank ausreichend über die Risiken eines Fremdwährungskredits aufgeklärt worden seien. Bei korrekter Information über den Fremdwährungskredit hätte man diesen nicht aufgenommen, sondern sich für eine andere Finanzierungsvariante entschieden. Auf Wunsch der K wurde aber nur die Bank zum Schlichtungsverfahren eingeladen. Diese führte aus, dass etwaige Beratungsfehler den Vermittler treffen würden, man unabhängig davon die K aber auch selbst vollumfänglich über die Risiken eines Fremdwährungskredits informiert habe. Darüber hinaus seien etwaige Ansprüche jedenfalls schon verjährt, zumal man die K laufend über den Stand des Kredits informiert habe und die Sondertilgungen der K auch gezeigt hätten, dass sie sich der Risiken des Fremdwährungskredits durchaus bewusst gewesen sind.

Lösungsvorschlag K:

Der K wollte, dass sich das U zumindest mit rund EUR 75.000,-- am Schaden beteiligt und der Kredit in einen Euro-Abstattungskredit mit einem Zinssatz von unter 2% umgewandelt wird.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Da auf andere Weise keine Lösung erzielt werden konnte, wurde eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt. Die Schlichterin kam in dieser zum Schluss, dass ein Eurokredit für die K wohl nicht leistbar gewesen wäre und daher davon auszugehen sei, dass ein Fremdwährungskredit nicht vergeben hätte werden dürfen. Schlussendlich wurde von der Schlichterin eine Schadensbeteiligung des U in Höhe von EUR 25.000,-- vorgeschlagen und eine Bedenkzeit von einer Woche eingeräumt. Das U lehnte den Vorschlag in weiterer Folge ab und machte ein Gegenangebot über EUR 15.000,--, welches die K annahmen.

5.2 Handel

5.2.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Der K hat beim U für EUR 500,-- einen Whirlpool für den Garten gekauft. Wie der K nach Aufbau des Whirlpools feststellen musste, war dieser defekt und versetzte den Badenden Stromschläge. Der K stellte daraufhin Recherchen an und fand heraus, dass der Whirlpool bereits zurückgerufen wurde. Das U weigerte sich jedoch, das Produkt zurückzunehmen, da der K keine Rechnung mehr hatte.

Lösungsvorschlag K:

Der K wollte, dass das U zumindest einen großen Teil der EUR 500,-- ersetzt.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nach Kontaktaufnahme der Verbraucherschlichtung mit dem U erklärte sich dieses umgehend bereit, den Whirlpool zurückzunehmen. Der K erhielt somit EUR 500,-- zurück.

5.2.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Der K hat sich beim U einen Laptop um EUR 1.290,-- gekauft, welcher sich nach wenigen Monaten nicht mehr bedienen ließ. Trotz mehrfacher Reparaturversuche des U konnte das Problem immer nur kurze Zeit behoben werden, trat in weiterer Folge aber wieder auf. Da eine Reparatur scheinbar nicht möglich war, bot das U dem K einen Gutschein an. Damit war der K jedoch nicht einverstanden und begehrte die Wandlung des Vertrags.

Lösungsvorschlag des K:

Der K schlug die Rückgabe des Geräts bei gleichzeitiger Erstattung des gesamten Kaufpreises vor.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nach Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle mit dem U erklärte sich dieses umgehend bereit, dem Lösungsvorschlag des K nachzukommen.

5.2.3 Beispiel 3

Sachverhalt:

Der K kaufte beim U eine Reinigungsfeder für seinen Küchenabfluss um EUR 23,75. Die Feder sei vom Verkäufer des U empfohlen worden. Im Zuge der Reinigung des Abflusses sei die Feder jedoch im Rohr stecken geblieben und habe weder vom K noch von einem Installateur entfernt werden können. Folglich mussten Stemmarbeiten durchgeführt und der Bereich im Nachhinein neu verfliest werden. Wie sich schlussendlich herausgestellt habe, sei die Feder wegen eines Verarbeitungsfehlers im Rohr stecken geblieben. Das U wies jegliche Verantwortung zurück.

Lösungsvorschlag des K:

Der K verlangte Schadenersatz in Höhe von rund EUR 1.700,--.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Da auf anderem Weg keine Einigung erzielt werden konnte, wurde eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt, an der nicht das U, sondern dessen Haftpflichtversicherer teilnahm. In der Verhandlung bot der Versicherer eine Zahlung von EUR 824,-- an, die der K akzeptierte.

5.2.4 Beispiel 4

Sachverhalt:

Der K hat beim U um EUR 126,-- eine neue Lichtmaschine für sein Auto gekauft. Da diese nicht richtig funktionierte, reklamierte der K beim U und erhielt Ersatz. Die Ersatzlichtmaschine ließ der K daraufhin bei einer Werkstätte einbauen, wobei jedoch sofort festgestellt wurde, dass auch die Ersatzlichtmaschine defekt ist. Wieder reklamierte der K umgehend. Diesmal entgegnete das U jedoch, dass der Fehler bei der Werkstätte liege. In weiterer Folge kam es zu Beschimpfungen und man trennte sich im Streit.

Lösungsvorschlag des K:

Der K wollte vom U entweder EUR 100,-- oder eine funktionierende Lichtmaschine.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nach eingehender Abklärung des Sachverhalts durch die Schlichtungsstelle war das U bereit, sich das Problem nochmals genauer anzusehen. Das U kam schlussendlich zum Ergebnis, dass die beiden Lichtmaschinen tatsächlich defekt waren und zahlte dem K umgehend EUR 126,-- und somit mehr, als der K verlangte.

5.3 Handwerker

5.3.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Die K hatte sich an U1 gewandt, um ihr Bad renovieren zu lassen. Nach erster Besichtigung des Badezimmers durch die Mitarbeiter des Subunternehmens U2 wurde ein Kostenvoranschlag iHv EUR 5.796,00 erstellt, der die Grundlage für die daraufhin erfolgte Erteilung des Auftrags der K an U1 bildete. Im Laufe der Renovierungsarbeiten durch U2 stellte sich heraus, dass ein Austausch der nicht mehr erlaubten Bleirohre vorgenommen werden muss, der mit zusätzlichem Arbeitsaufwand verbunden war. K bestritt, dass sie den in der Folge erstellten neuen Kostenvoranschlag, der auch noch weitere Arbeiten enthielt, akzeptiert hätte. K war jedoch bereit, die Kosten für den Austausch der Rohre zu begleichen, wenn eine separate Rechnung erstellt wird, die K zwecks Kostenersatz bei der Hausverwaltung einreichen wollte. U1 hatte jedoch keine separate Rechnung über den Austausch der Bleirohre gelegt, sondern eine Gesamtrechnung iHv EUR 10.000,00 präsentiert, mit der die K nicht einverstanden war.

Lösungsvorschlag der K:

Die K verlangte eine Verringerung des Rechnungsbetrags.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Die Schlichterin hat bei der in der Wohnung der K durchgeführten Schlichtungsverhandlung vorgeschlagen, dass eine separate Rechnung über den Betrag von EUR 2.207,50 für den Austausch der Bleirohre gestellt und der K gemeinsam mit einer Dokumentation der schadhaften Leitungen übermittelt wird, wobei die K die Rechnung bezahlen und dann bei der Hausverwaltung einreichen sollte. Mit der Zahlung der EUR 2.207,50 sollte die Forderung des U1 zur Gänze beglichen sein. Den Differenzbetrag von EUR 2.000,-- sollten U1 und U2 je zur Hälfte tragen. Mit diesem Lösungsvorschlag erklärten sich die Parteien einverstanden.

5.3.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Die K brachte in ihrem Schlichtungsantrag vor, das U mit der Lieferung und Montage von 3 Glasschiebetüren zu einem Preis von EUR 6.696,00 beauftragt zu haben. EUR 3.348,-- habe sie angezahlt, der Restbetrag sollte nach Fertigstellung bezahlt werden. Im Zuge der Lieferung und Montage kam es zu diversen Mängeln, die im bilateralen Weg zwischen der K und dem U nicht beseitigt werden konnten.

Lösungsvorschlag der K:

Die K wollte, dass der Vertrag rückabgewickelt wird.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Es wurde eine Schlichtungsverhandlung vor Ort, in der Wohnung der K, durchgeführt. Im Rahmen der Schlichtungsverhandlung haben die Parteien einen Vergleich geschlossen. Zur Befriedigung der Gewährleistungsansprüche von K verzichtete das U auf seine Restforderung von EUR 3.348,--. K ließ die Mängel der drei Glasschiebetüren sowie die Folgeschäden (insbesondere an der Malerei und am Parkettboden) auf eigene Rechnung beheben.

5.4 Reise

5.4.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Die K schilderte im Schlichtungsverfahren diverse Probleme im Zusammenhang mit einer Schiffsreise, welche sie gemeinsam mit ihrem Reisepartner gemacht hat. Die behaupteten Mängel bezogen sich insbesondere auf ein zusätzlich zur Kreuzfahrt gebuchtes, fakultatives Ausflugspaket um EUR 399,00 pro Person. Das U teilte die Sichtweise der K nicht und ging von keinen Reisemängeln aus.

Lösungsvorschlag der K:

Die K forderte vom U eine Kompensation von EUR 185,00 pro Person.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Die Schlichtungsstelle machte einen ausführlichen, schriftlichen Schlichtungsvorschlag, in dem alle behaupteten Mängel aufgearbeitet wurden. Beide Parteien haben den Vorschlag angenommen, und das U zahlte an K einen Pauschalbetrag von EUR 151,62.

5.4.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Die K hat beim U eine Reise gebucht, welche sie zum Teil per Gutschein bezahlen wollte. Zwar habe sich die K vor der Zahlung an das U gewandt und nachgefragt, wie genau die Zahlung per Gutschein funktioniert, habe jedoch keine ausreichende Antwort erhalten. In weiterer Folge hat die K die Reise bezahlt und gleichzeitig den Gutschein

per Post an das U geschickt. Das U sendete diesen jedoch wieder an die K zurück, da der gesamte Reisebetrag bereits bezahlt wurde.

Lösungsvorschlag der K:

Die K wollte vom U den Gutscheinbetrag von EUR 400,-- überwiesen bekommen. Das U lehnte dies zunächst jedoch ab.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nachdem die Schlichtungsstelle mit dem U Kontakt aufgenommen hatte, erklärte sich dieses umgehend bereit, der K EUR 400,-- zu überweisen und den Gutschein doch für die gebuchte Reise zu akzeptieren.

5.5 Versicherung

5.5.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Der K wusste beim Kauf eines Eigenheims nicht, dass der Verkäufer dieses bereits beim Versicherungsunternehmen (U1) versichert hatte. Der K hat daher mit einem anderen Versicherungsunternehmen (U2) eine Versicherung abgeschlossen.

Lösungsvorschlag des K:

Als Lösungsvorschlag gab der K an, den Vertrag mit U1 kündigen und keine Versicherungsprämien bezahlen zu wollen.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

U1 hielt im Schlichtungsverfahren unter anderem fest, dass sowohl der Erwerber als auch der Veräußerer des Eigenheims verpflichtet gewesen wären, dem Versicherer die Veräußerung unverzüglich anzuzeigen, was jedoch nicht geschehen sei. Zwecks Erledigung des Falles hat sich U1 letztendlich aber dazu bereit erklärt, die offenen Prämien auszubuchen und die bereits entstandenen Inkassokosten zu übernehmen.

5.5.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Der K machte in seinem Schlichtungsantrag Ansprüche aus seinem Versicherungsvertrag (Eigenheimversicherung) gegen U geltend. Der K brachte vor, dass an seinem Haus ein Hagelschaden eingetreten sei und der Schaden laut

Gutachten rund EUR 60.000,00 betragen würde. Das U beurteile den Schaden jedoch als Überschwemmung und bot nur eine Zahlung von EUR 7.500,00 an.

Lösungsvorschlag des K:

Der K ersuchte um eine kulante Lösung, ohne nähere Zahlen zu nennen.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nach Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle mit dem U hat dieses den Fall erneut überprüft und kam zum Ergebnis, dass dem K die volle Leistung zusteht. K erhielt daher neben den EUR 7.500,00 weitere EUR 20.769,00. Sobald dem U innerhalb von drei Jahren ab Schadensdatum die Nachweise über die Wiederherstellung in Höhe des Neuwertschadens von EUR 58.261,00 (exkl. Eigenleistungen) übermittelt würden, stehe dem K darüber hinaus noch die Differenz auf den Neuwertschaden zu.

5.5.3 Beispiel 3

Sachverhalt:

Der K hat ein Haus gekauft. Dabei wurde ihm gesagt, dass er die bestehende Versicherung mitübernehmen würde, außer er kündige diese fristgerecht. Der K holte alternative Angebote ein und entschied sich für eine andere Versicherung. Die ursprüngliche Versicherung vergaß er jedoch zu kündigen und reagierte aufgrund seiner Tätigkeit im Ausland auch nicht auf Mahnungen der Versicherung. Der K holte die Kündigung in weiterer Folge nach, das U lehnte diese jedoch ab und übergab die Angelegenheit schließlich an ein Inkassounternehmen zur Eintreibung der Forderung.

Lösungsvorschlag des K:

Der K war bereit, die Kosten des Inkassoverfahrens zu begleichen, nicht jedoch die Versicherungsprämie.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Das U war zwar der Ansicht, dass es grundsätzlich korrekt gehandelt hat, im Laufe des Verfahrens stellte sich jedoch heraus, dass die Erstprämie von der Versicherung nicht innerhalb von drei Monaten eingeklagt wurde. Dies hat gemäß Versicherungsvertragsgesetz zur Folge, dass das U vom Vertrag zurücktritt. Das U verzichtete somit auf die weitere Betreibung der Forderung und ließ auch das Inkassoverfahren einstellen. Der K musste daher die insgesamt EUR 1.260,-- nicht bezahlen.

5.5.4 Beispiel 4

Sachverhalt:

K hat im Jahr 2014 im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit beim Holzverladen einen Unfall erlitten und sich die Schulter verletzt. Anfang 2015 folgte eine Operation, daran anschließend 4,5 Monate Therapie. Für das Jahr 2014 habe K das Taggeld problemlos erhalten. Im Sommer 2015 sei von der Versicherung jedoch ein Gutachten erstellt worden, in dem der Gutachter zum Schluss gekommen sei, dass die Verletzung altersbedingt sei. Daraufhin habe die Versicherung keine Zahlungen mehr geleistet.

Lösungsvorschlag des K:

Der K verlangte den Ersatz von Arztkosten und das Taggeld für das Jahr 2015, was insgesamt einen Betrag von rund EUR 2.500,-- ausmachte.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Das U war aufgrund des Gutachtens auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens der Ansicht, dass dem K keine weiteren Zahlungen zustehen. Durch Vermittlung der Schlichtungsstelle erklärte sich das U jedoch bereit, dem K EUR 650,-- zu überweisen. Der K hielt daraufhin Rücksprache mit einem befreundeten Arzt, der die Chancen des K, in einem Gerichtsverfahrens zu Obsiegen, aus ärztlicher Sicht für gering erachtete. Der K nahm das Angebot des U daher an.

5.6 Sonstiges

5.6.1 Beispiel 1

Sachverhalt:

Die Tochter der K hatte eine Mitgliedschaft in einem Fitness Center abgeschlossen die bis März 2017 laufen sollte. Nachdem die Tochter jedoch zu ihrem Vater gezogen und die K selbst auch übersiedelt war, wurde diese Mitgliedschaft unbrauchbar. Da die K Alimente zahlen musste und gleichzeitig arbeitslos war, konnte bzw. wollte sie den Mitgliedsbeitrag nicht länger bezahlen und wandte sich Anfang 2016 an die Verbraucherschlichtung, nachdem sie mit dem U keine Einigung erzielen konnte.

Lösungsvorschlag K:

Die K wollte, dass der Vertrag frühzeitig aufgelöst wird.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

Nach schriftlicher und telefonischer Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle mit dem Unternehmen einigten sich K und U letztendlich auf eine frühzeitige Vertragsauflösung. Die K ersparte sich dadurch über EUR 200,--.

5.6.2 Beispiel 2

Sachverhalt:

Die K brachte im Schlichtungsverfahren vor, dass ihr Ex-Lebensgefährte als Nutzungsberechtigter aus der gemeinsamen Wohnung ausgeschieden und sie seither alleinige Nutzungsberechtigte sei. Das U forderte jedoch von ihr den Rückstand an Heiz- und Wasserkosten, die der Ex-Lebensgefährte nicht bezahlt habe und argumentierte damit, dass K diese Schuld übernommen habe. K teilte diese Ansicht nicht und war der Meinung, dass sie als neue Vertragspartnerin zwar die aktuellen Vorschreibungen zu zahlen habe, nicht aber etwaige Alt-Schulden.

Lösungsvorschlag der K:

Das U sollte sich bezüglich der offenen Schulden an den Ex-Lebensgefährten wenden.

Verfahrensergebnis:

Nach einem ausführlichen, schriftlichen Schlichtungsvorschlag, den beide Parteien annahmen, konnte letztendlich eine Lösung erzielt werden. Der Anspruch von EUR 2.944,32 wurde nicht mehr gegen die K geltend gemacht.

5.6.3 Beispiel 3

Sachverhalt:

Der K wurde vom U eine Rechnung über EUR 135,-- gestellt. Die K überwies das Geld an ein vom U bekanntgegebenes Konto, das aber scheinbar nicht mehr existierte. Die K habe das Geld in weiterer Folge weder zurückerhalten, noch sei es beim U als Zahlungseingang verbucht worden. Da die Ungereimtheiten nicht aufgeklärt werden konnten, schaltete das U ein Inkassobüro ein. K sah jedoch nicht ein, weshalb sie den Betrag ein zweites Mal überweisen sollte. Das Inkassobüro drohte daraufhin mit einer Klage.

Lösungsvorschlag der K:

Die Betreibung der Forderung sollte eingestellt werden.

Verfahrensablauf und Ergebnis:

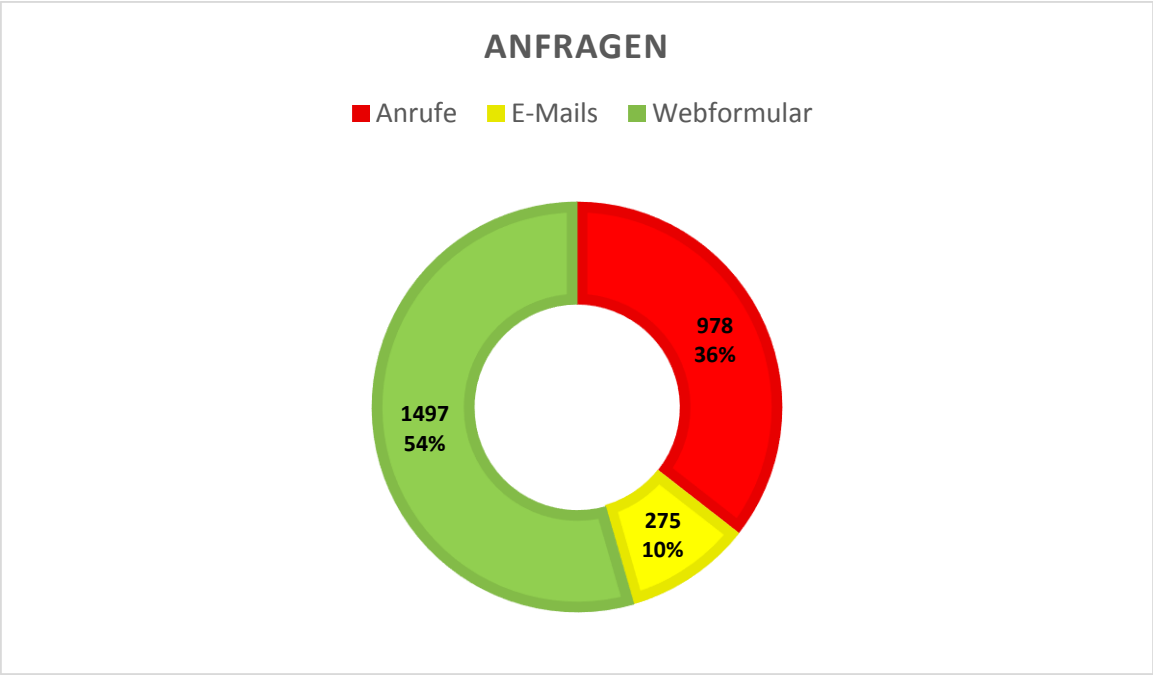
Nach ausführlichem schriftlichem und telefonischem Kontakt mit dem Inkassobüro wurde die Betreibung der Forderung letztendlich eingestellt und der Fall außer Evidenz genommen.

6 Statistische Auswertung

6.1 Allgemeines

In der Regel werden Schlichtungsanträge, auch wenn sie von mehreren KonsumentInnen gemeinsam eingebracht werden oder sich auf mehrere Unternehmen beziehen, als ein Fall gezählt. Die Zahlen in der nachfolgenden statistischen Auswertung beziehen sich also grundsätzlich auf die Zahl der Schlichtungsanträge und nicht auf die Zahl der betroffenen KonsumentInnen oder Unternehmen. Etwas anderes gilt nur, wenn explizit darauf hingewiesen wird.

6.2 Überblick Anfragen



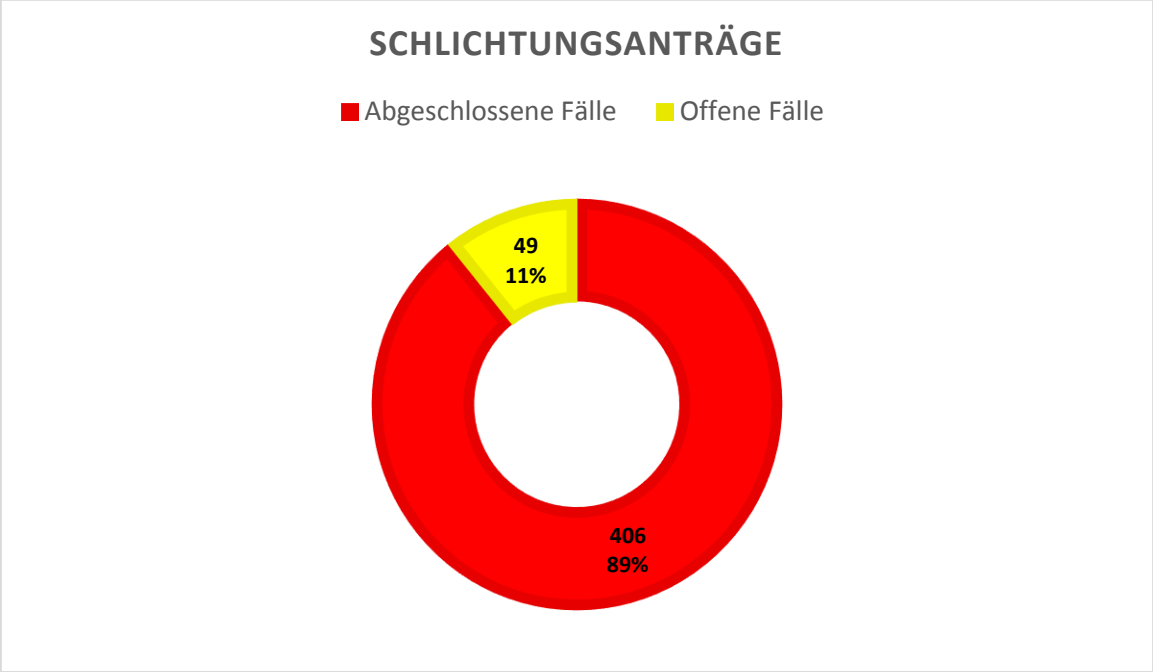
Im Jahr 2016 wurden insgesamt 2.750 Anfragen an die Verbraucherschlichtung gestellt. Unter Anfragen versteht man alle Kontaktaufnahmen außerhalb bzw. im Vorfeld von Schlichtungsverfahren. So nahmen KonsumentInnen und Unternehmen etwa Kontakt auf, um grundsätzliche Fragen zum Verfahren zu stellen oder sich nach der genauen Zuständigkeit der Stelle zu erkundigen. Regelmäßig wurden und werden auch rechtliche Auskünfte begehrt, die die Verbraucherschlichtung aufgrund ihrer objektiven Rollen jedoch nicht oder nur sehr eingeschränkt erteilen kann.

Im Detail handelte es sich bei den Anfragen um 978 Anrufe, 275 E-Mails und 1497 Nutzungen des Webformulars, wobei letztlich nur ein kleiner Teil davon zu Schlichtungsanträgen wurde. Über die Gründe dafür kann nur spekuliert werden. Unter

anderem dürften KonsumentInnen durch die Informationstexte bei der Antragstellung erkennen, dass die Verbraucherschlichtung in Ihrem konkreten Fall nicht helfen kann.

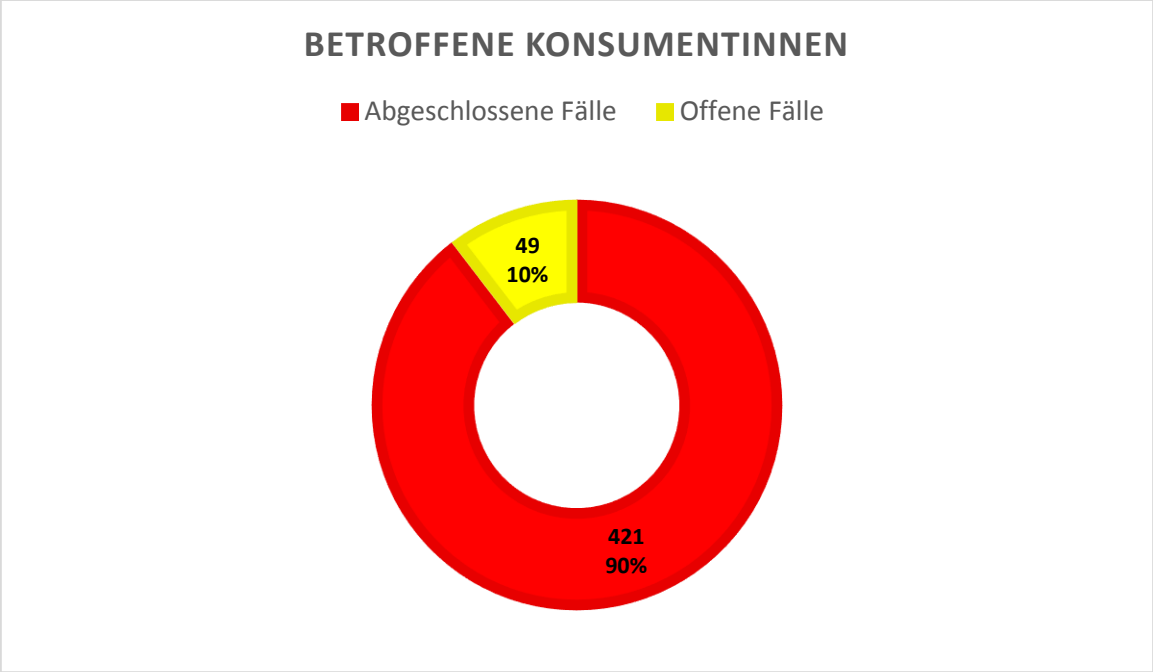
6.3 Schlichtungsanträge

6.3.1 Gesamtzahl der Schlichtungsanträge



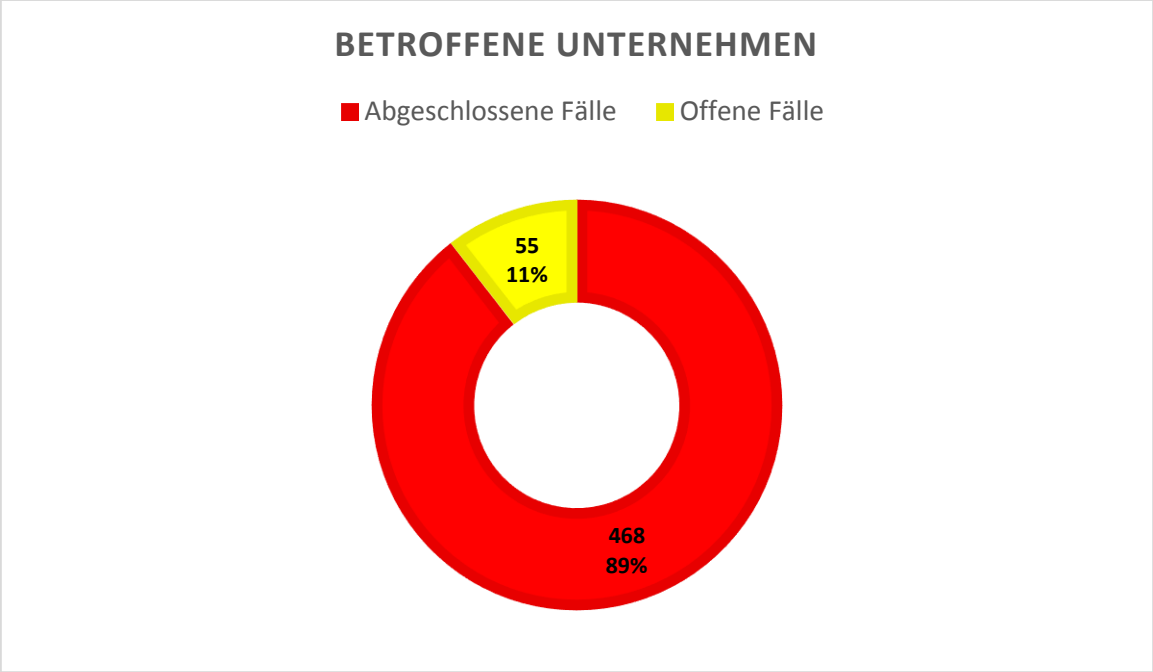
Im Jahr 2016 wurden insgesamt 455 Schlichtungsanträge gestellt. 406 und somit 89% davon konnten bis Jahresende abgeschlossen werden. 49 Fälle waren per 31.12.2016 noch nicht erledigt.

6.3.2 Betroffene KonsumentInnen



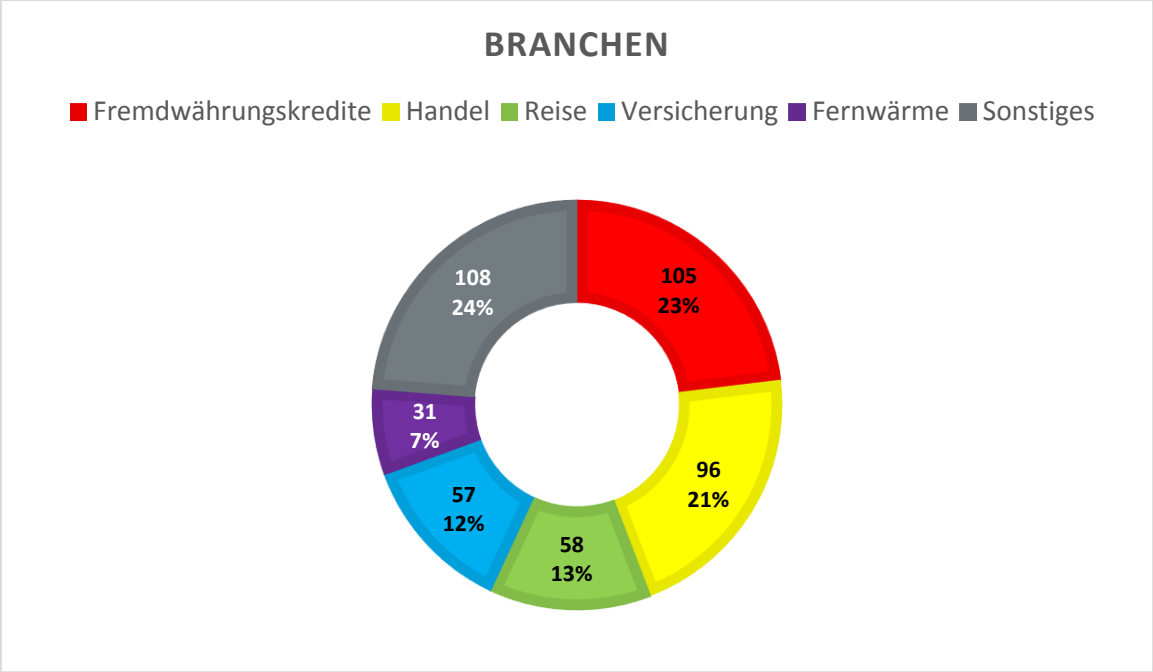
In manchen Fällen waren von ein und demselben Problem mehr als eine Konsumentin/ein Konsument betroffen. Damit sind nicht etwa Ehepaare gemeint, die zusammen einen Fremdwährungskredit abgeschlossen haben, sondern Fälle, wo mehrere Personen gemeinsam einen Antrag stellen, jedoch alle ihre jeweiligen Ansprüche geltend machen (zB mehrere Personen einer Reisegruppe). Hätten also alle KonsumentInnen einen eigenen Antrag gestellt, käme man auf insgesamt 470 Schlichtungsanträge. Im Falle von 421 KonsumentInnen und somit 90% konnte die Angelegenheit im Jahr 2016 erledigt werden. In 49 Fällen war das Verfahren noch offen.

6.3.3 Betroffene Unternehmen



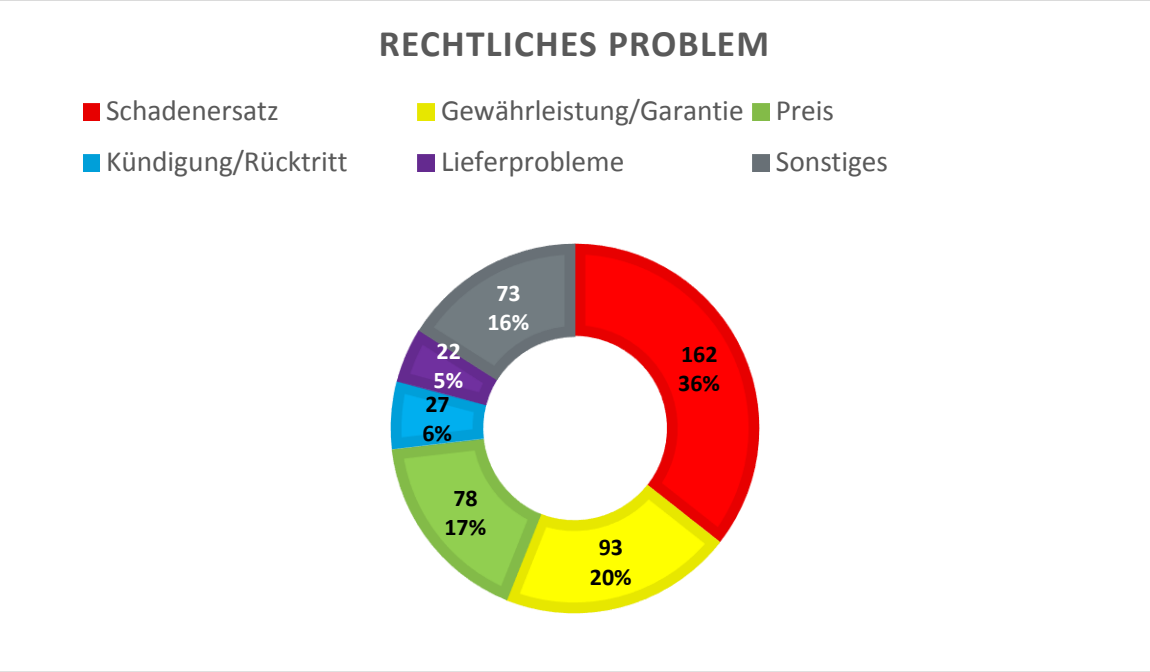
Manche Schlichtungsanträge bezogen sich nicht nur auf ein sondern auf bis zu drei Unternehmen. Diese Fälle werden trotzdem nur als ein Schlichtungsfall gezählt. Würden man jedes von einem Schlichtungsantrag betroffene Unternehmen jedoch als eigenen Fall werten, wären im Jahr 2016 insgesamt 523 Schlichtungsanträge gestellt worden. In 468 und somit 89% der Fälle konnte das Verfahren bis 31.12.2016 abgeschlossen werden. Bei 55 Unternehmen war das Verfahren noch offen. Hier sei noch angemerkt, dass es sich bei den 523 Unternehmen nicht um 523 voneinander verschiedene Unternehmen handelt, sondern auf manche Unternehmen eine größere Zahl von Anträgen entfiel.

6.3.4 Branchen



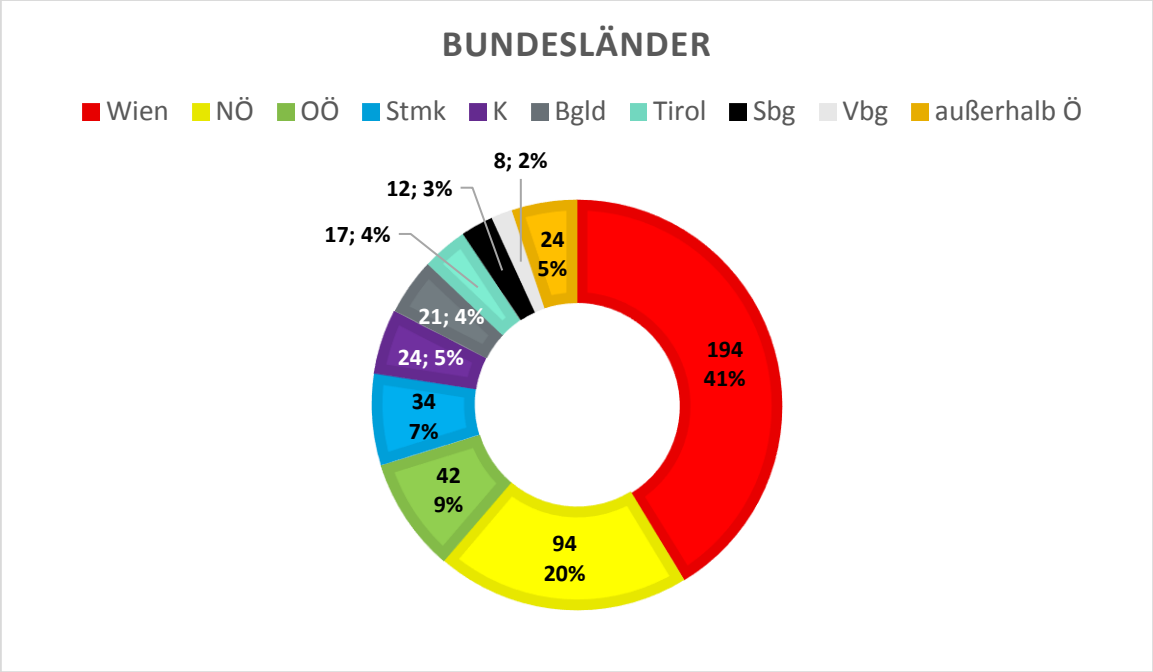
Rund ein Viertel der 455 das Jahr 2016 betreffenden Schlichtungsverfahren waren der Branche Fremdwährungskredite zuzuordnen. Einen weiteren großen Teil machten mit 21% Fälle aus dem Bereich Handel aus, wobei vor allem der Elektro- und Möbelhandel von Bedeutung waren. Auf den Bereich Reise entfielen 13%. Dabei ging es vor allem um Probleme bei Pauschalreisen sowie verlorenes Fluggepäck, für das die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nicht zuständig ist. 12% der Fälle waren dem Versicherungsbereich zuzuordnen. Inhaltlich ging es dabei insbesondere um Rechtsschutz-, Kfz-, Haushalts- und Lebensversicherungen. 7% der Fälle stammten aus dem Bereich Fernwärme. Die verbleibenden 108 Fälle (24%) verteilten sich auf Branchen wie Handwerk, Wohnen oder diverse sonstige Dienstleistungen. Da keine dieser Branchen für sich einen signifikant großen Teil der Schlichtungstätigkeit ausmachte, werden sie nicht separat aufgelistet.

6.3.5 Rechtliches Problem



Bei den 455 Schlichtungsverfahren handelte es sich in 56% der Fälle um Schadenersatz- oder Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten. In etwas mehr als einem Viertel der Fälle ging es um Probleme mit dem Preis der Ware oder Dienstleistung, um die Auflösung eines Vertrages oder um Lieferprobleme. Die restlichen 16% teilen sich auf sonstige Probleme wie Irrtumsanfechtungen auf. Dabei ist anzumerken, dass in manchen Fällen mehrere rechtliche Probleme vorlagen und die Statistik daher nur ungefähre Richtwerte zeigen kann.

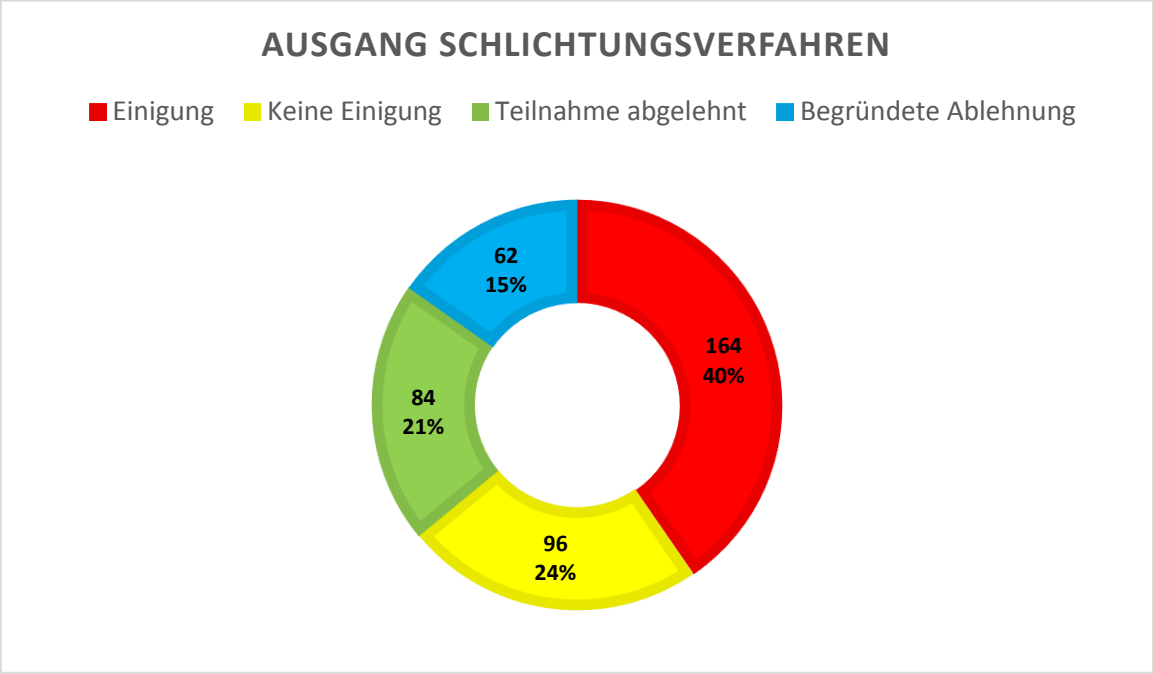
6.3.6 Bundesländer



Von den 470 betroffenen KonsumentInnen kamen über 40% aus Wien. 20% der KonsumentInnen waren NiederösterreicherInnen. Dahinter folgen – entsprechend der Einwohnerzahl – Oberösterreich (9%) und die Steiermark (7%). Die restlichen Bundesländer samt den nicht in Österreich wohnhaften KonsumentInnen machten weniger als ein Viertel der AntragstellerInnen aus. Die Verbraucherschlichtung ist bemüht, die Antragszahl vor allem in den westlichen Bundesländern zu steigern.

6.4 Verfahrensergebnisse

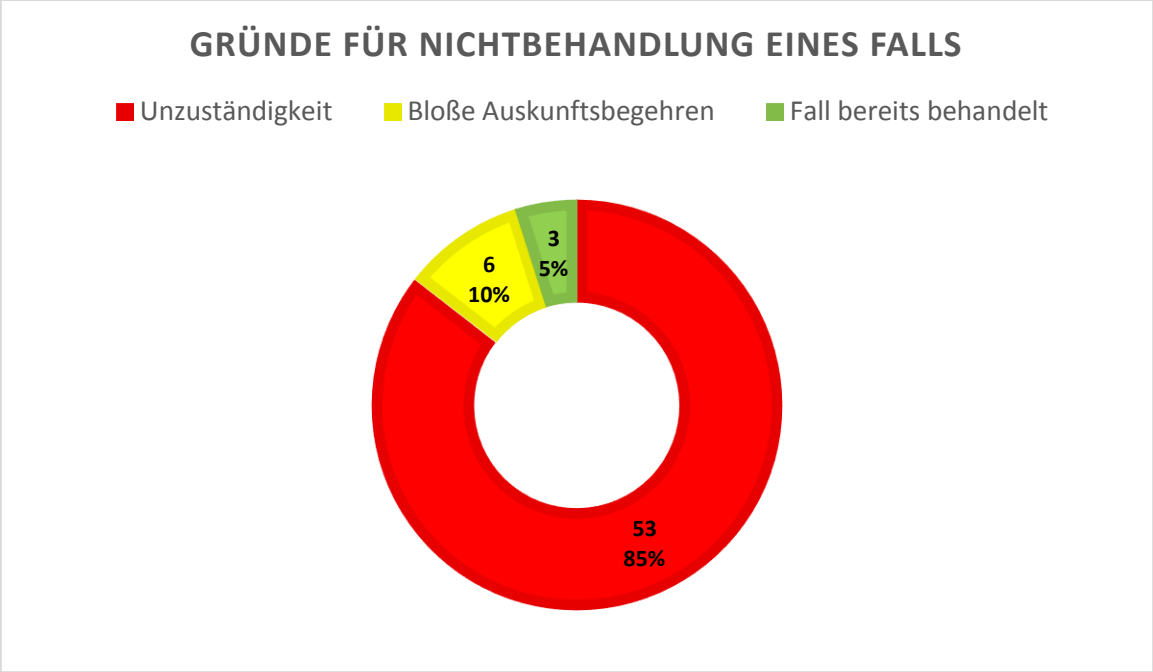
6.4.1 Gesamtergebnis Verfahrensausgang



Von den 406 im Jahr 2016 abgeschlossenen Verfahren wurden 62 und somit 15% aus einem zwingenden oder fakultativen Ablehnungsgrund nicht behandelt (begründete Ablehnungen). In weiteren 84 Fällen (21%) wurde eine Teilnahme vom Unternehmen abgelehnt. Dabei hat das Unternehmen entweder trotz mehrfacher Versuche der Schlichtungsstelle[11] gar nicht auf die Einladung zum Schlichtungsverfahren reagiert oder mitgeteilt, dass man nicht am Verfahren teilnehmen werde. In den verbleibenden 260 Fällen konnte 164-mal eine Einigung (40%) und 96-mal (24%) leider keine Einigung erzielt werden. Die Einigungsquote liegt bei Berücksichtigung aller Schlichtungsanträge also bei 40%.

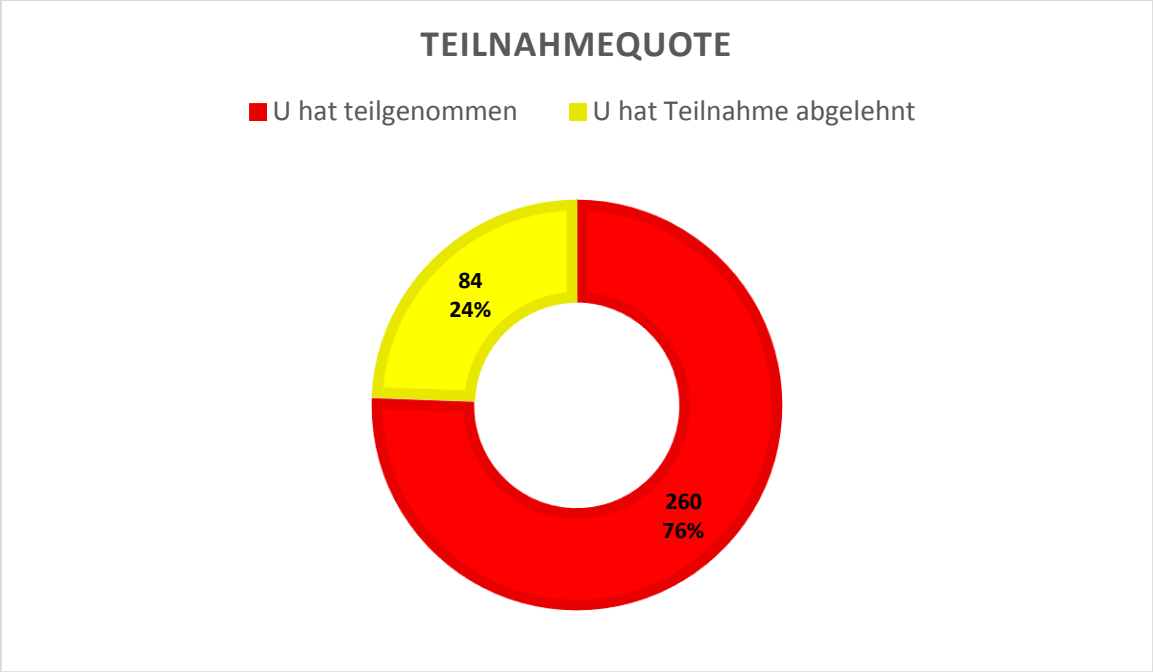
[11] Unternehmen werden für gewöhnlich zuerst per Mail zum Verfahren eingeladen. Erhält die Schlichtungsstelle in weiterer Folge keine Reaktion, wird das Unternehmen zusätzlich per (eingeschriebenem) Brief und telefonisch kontaktiert.

6.4.2 Begründete Ablehnungen



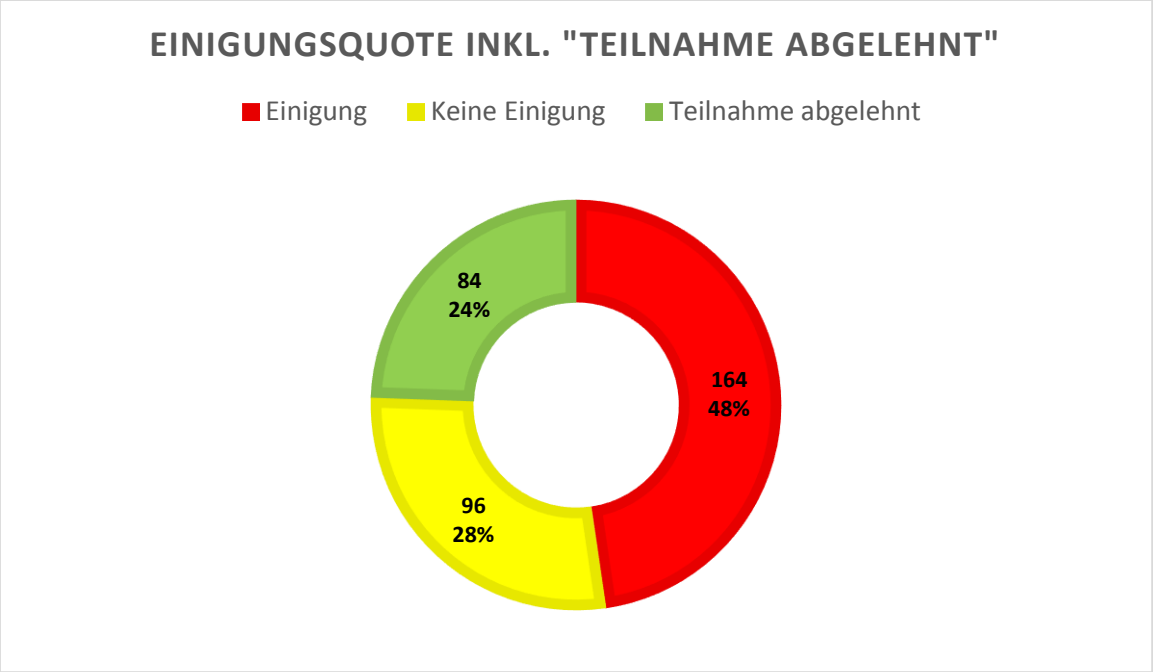
In 85% der 62 Fälle, deren Behandlung von der Verbraucherschlichtung abgelehnt wurde, lag dies an der mangelnden Zuständigkeit. In 10% der Fälle wurden bloße Auskunftsbegehren über das Schlichtungsportal eingebracht. In 5% der Fälle befand sich die Angelegenheit bereits bei Gericht.

6.4.3 Teilnahmequote

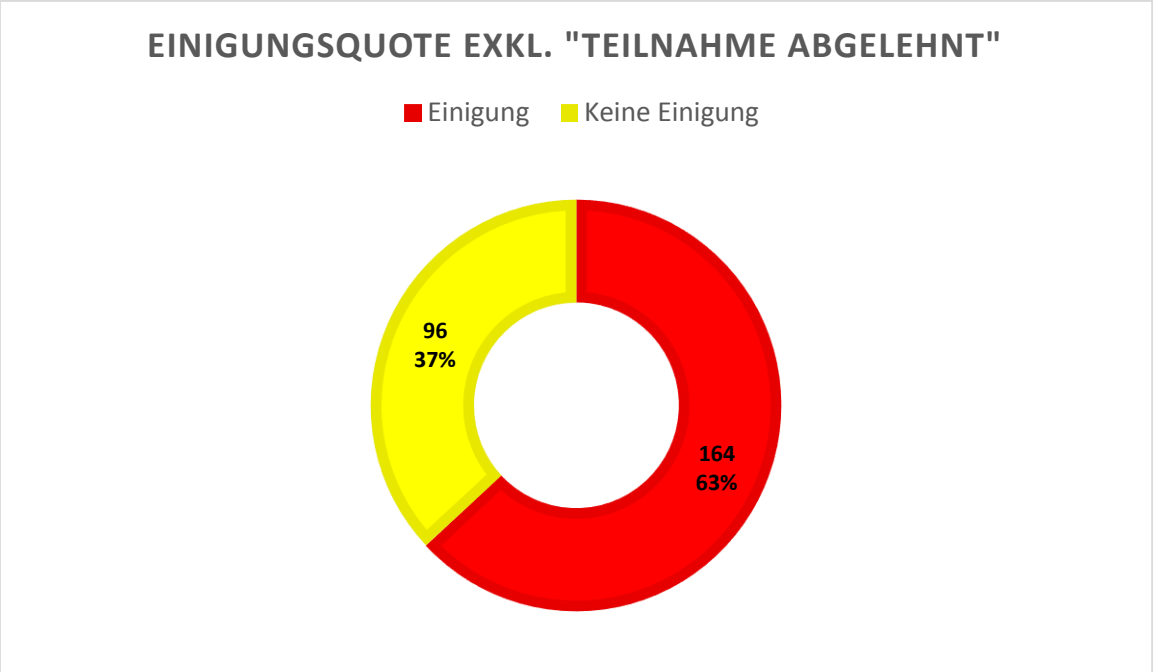


In jenen 344 Fällen, in denen KonsumentInnen einen zulässigen Antrag bei der Verbraucherschlichtung eingebracht haben, lag die Teilnahmequote der Unternehmen bei 76%. Bei einem Viertel der Verfahren haben Unternehmen eine Teilnahme also von vornherein abgelehnt oder trotz Urgenzen nicht auf die Kontaktaufnahmeversuche der Verbraucherschlichtung reagiert. Fälle, bei denen das Unternehmen eine Stellungnahme abgegeben und sich somit auf das Verfahren eingelassen, im späteren Verlauf aber eine weitere Teilnahme am Verfahren abgelehnt hat, werden als Fälle mit keiner Einigung gewertet.

6.4.4 Einigungsquote

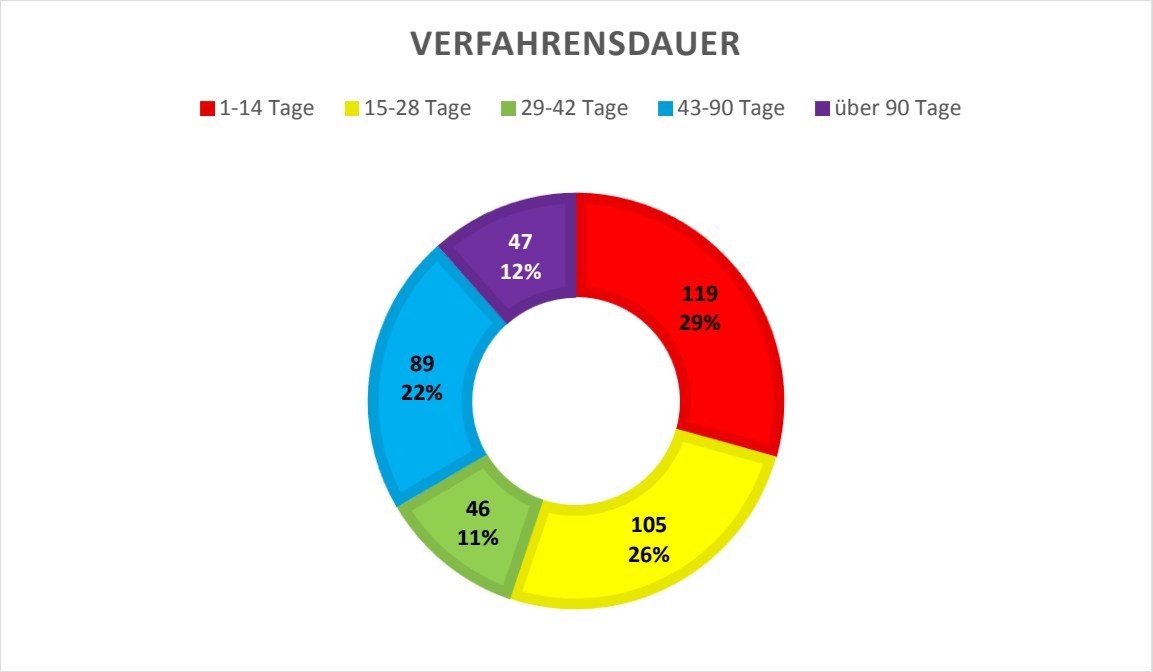


In jenen 344 Fällen, in denen die Verbraucherschlichtung die Behandlung von Anträgen nicht abgelehnt hat, liegt die Einigungsquote bei ca. 48%. In je rund einem Viertel der Fälle kam es zu keiner Einigung oder die Teilnahme wurde abgelehnt.



Berücksichtigt man nur jene 260 Fälle, die zulässig eingebracht wurden und bei denen das Unternehmen am Verfahren teilgenommen hat, liegt die Einigungsquote bei 63%.

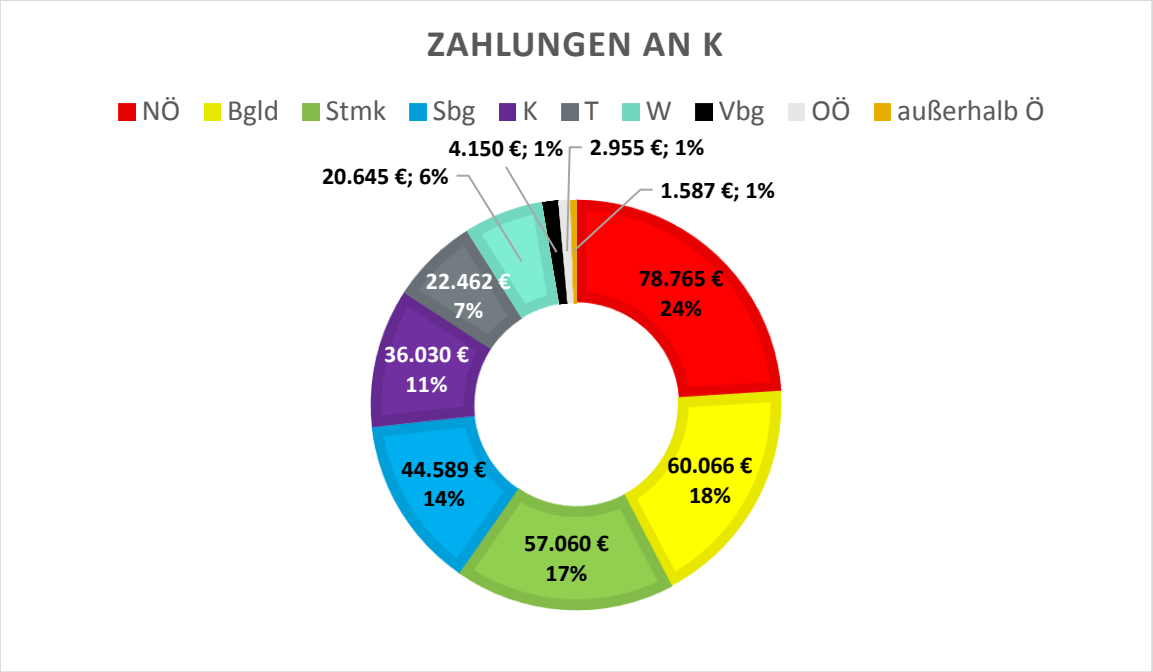
6.4.5 Verfahrensdauer



In 55% der Fälle wurde das Verfahren innerhalb von 4 Wochen abgeschlossen. In weiteren 33% lag die Verfahrensdauer unter 90 Tagen. In 12% der Fälle wurde die Verfahrensdauer von 90 Tagen überschritten. Dies war bei sehr komplexen Sachverhalten wie Fremdwährungskrediten der Fall, bei denen sich zudem die Vereinbarung von Verhandlungsterminen oft schwierig gestaltete, was die Verfahren in die Länge zog.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der Verbraucherschlichtung lag im Jahr 2016 bei rund 44 Tagen.

6.4.6 Zahlungen an KonsumentInnen



Die Lösungsvorschläge der KonsumentInnen waren je nach Fall sehr unterschiedlich. Die Palette reichte von einer Entschuldigung des Unternehmens über die sofortige Auflösung eines Vertrages bis hin zur Reparatur eines defekten Geräts oder Schadenersatzzahlungen. Trotz der Vielfalt an diversen Forderungen war der Wunsch nach einer bestimmten Zahlung oder einem Erlass von Verbindlichkeiten der häufigste. Berücksichtigt man nur jene Fälle, in denen Unternehmen konkrete monetäre Leistungen erbracht oder Beträge erlassen haben, erhielten KonsumentInnen insgesamt EUR 328.309,--. Am meisten floss dabei an KonsumentInnen aus Niederösterreich, dem Burgenland, der Steiermark und Salzburg. KonsumentInnen aus diesen Bundesländern konnten sich über fast drei Viertel des erwähnten Gesamtbetrages freuen.

6.5 Feedback von KonsumentInnen und Unternehmen

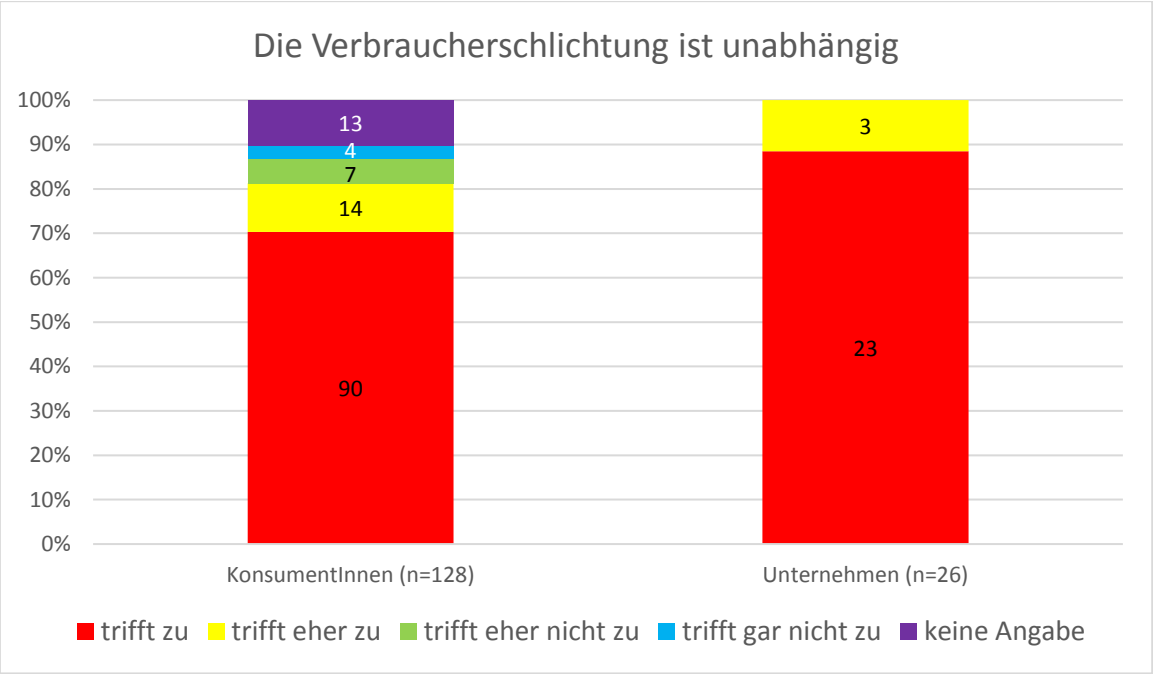
6.5.1 Allgemeines

Nach Abschluss eines jeden Verfahrens werden sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen per Mail darum gebeten, einen Feedback-Fragebogen auszufüllen. Dieser enthält verschiedene Fragen, mit denen die Qualität der Schlichtungsverfahren bewertet und verbessert werden soll.

Insgesamt haben 128 KonsumentInnen und 26 Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Die geringe Zahl der Unternehmen könnte sich unter anderem damit erklären lassen, dass diese oft nicht nur einen, sondern mehrere Fälle bei der

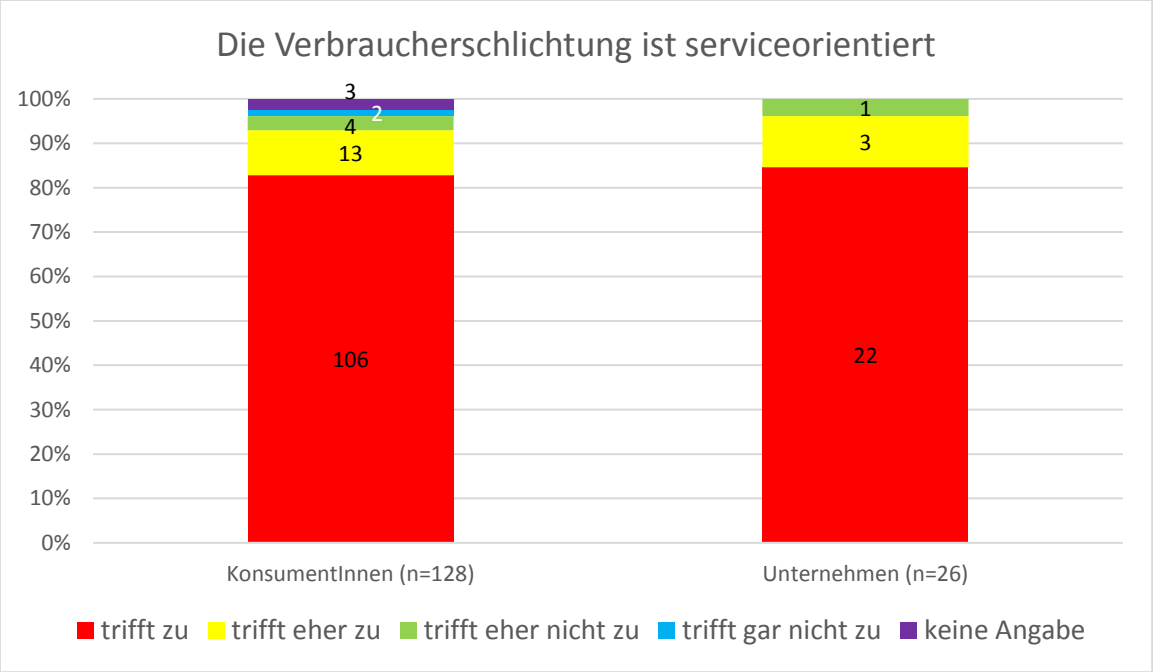
Verbraucherschlichtung anhängig hatten und den Fragebogen daher wohl nicht mehrmals ausfüllten.

6.5.2 Einschätzung Unabhängigkeit



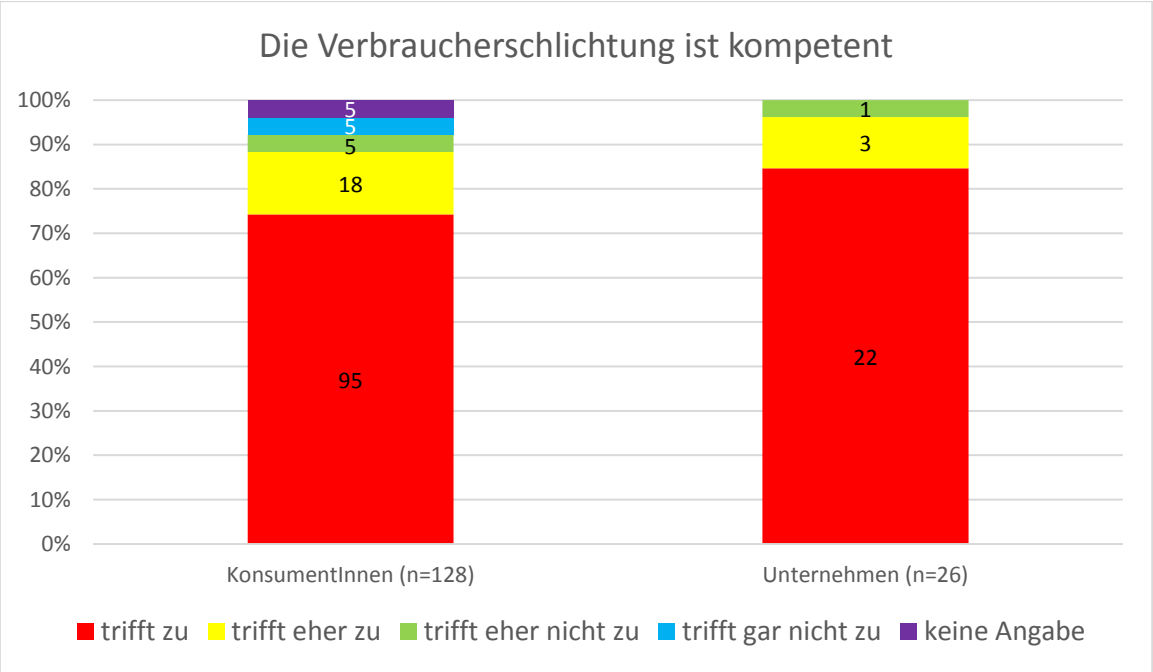
Rund 70% der KonsumentInnen und beinahe 90% der Unternehmen nahmen die Verbraucherschlichtung als unabhängig wahr. Bezieht man noch jene KonsumentInnen und Unternehmen mit ein, die die Verbraucherschlichtung als eher unabhängig bewertet haben, ergibt sich auf Konsumentenseite ein Wert von über 80% und auf Unternehmensseite sogar ein Wert von 100%.

6.5.3 Einschätzung Serviceorientierung



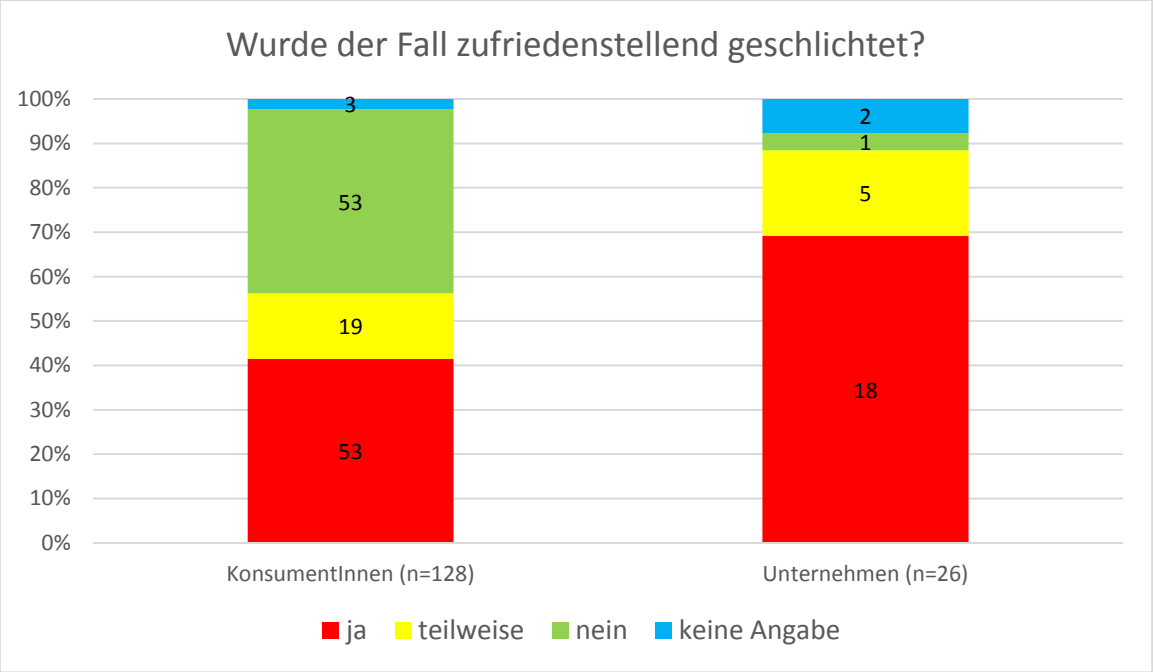
Weit über 90% der KonsumentInnen und Unternehmen waren der Ansicht, dass die Verbraucherschlichtung serviceorientiert oder zumindest eher serviceorientiert handelt.

6.5.4 Einschätzung Kompetenz



Rund 90% der KonsumentInnen und beinahe 100% der Unternehmen beantworteten die Frage, ob man die Verbraucherschlichtung als kompetent erlebt hat, mit „trifft zu" oder zumindest mit „trifft eher zu".

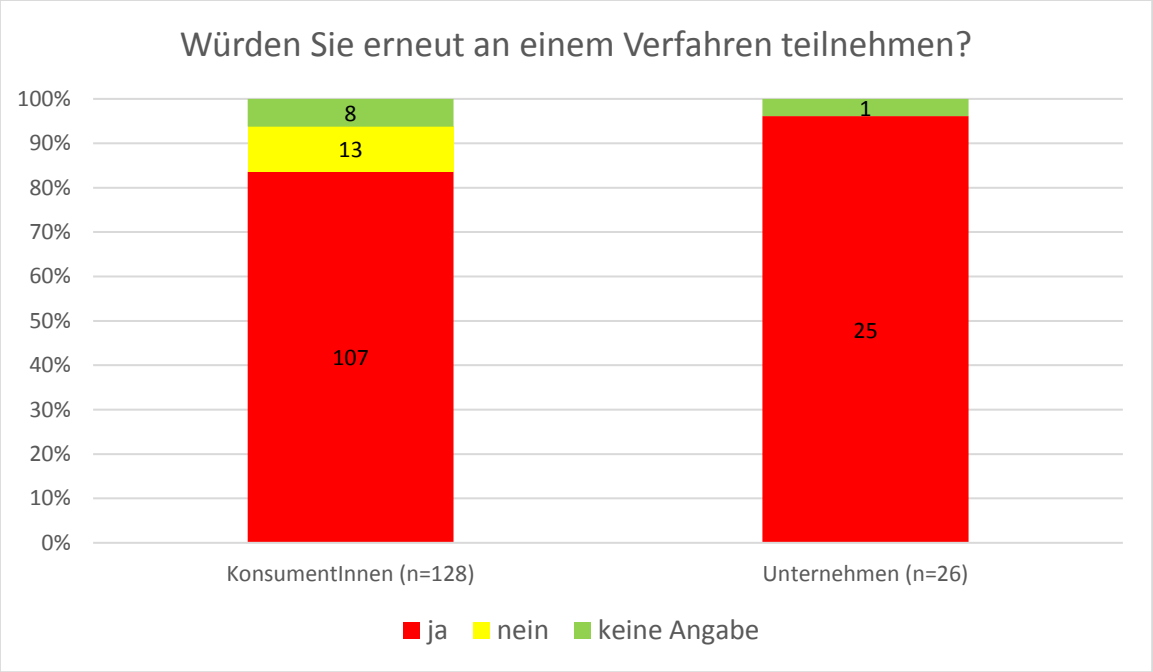
6.5.5 Zufriedenheit mit Ergebnis



Während auf Unternehmensseite etwas weniger als 90% mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zumindest teilweise zufrieden waren, sind es auf Konsumentenseite rund 56%. Dies ist deshalb nicht verwunderlich, weil es sich mit den Verfahrensergebnissen deckt und unter anderem darauf zurückzuführen sein dürfte, dass KonsumentInnen bei Unternehmen – unabhängig vom Bestehen oder Nichtbestehen rechtlicher Ansprüche – jedenfalls moralische Leistungsverpflichtungen sehen. Unabhängig davon stellte und stellt sich für die Verbraucherschlichtung aber auch die Herausforderung, Schlichtungsergebnisse und deren Grund verständlich zu kommunizieren und somit Akzeptanz zu schaffen, was den Zufriedenheitswert steigern sollte.

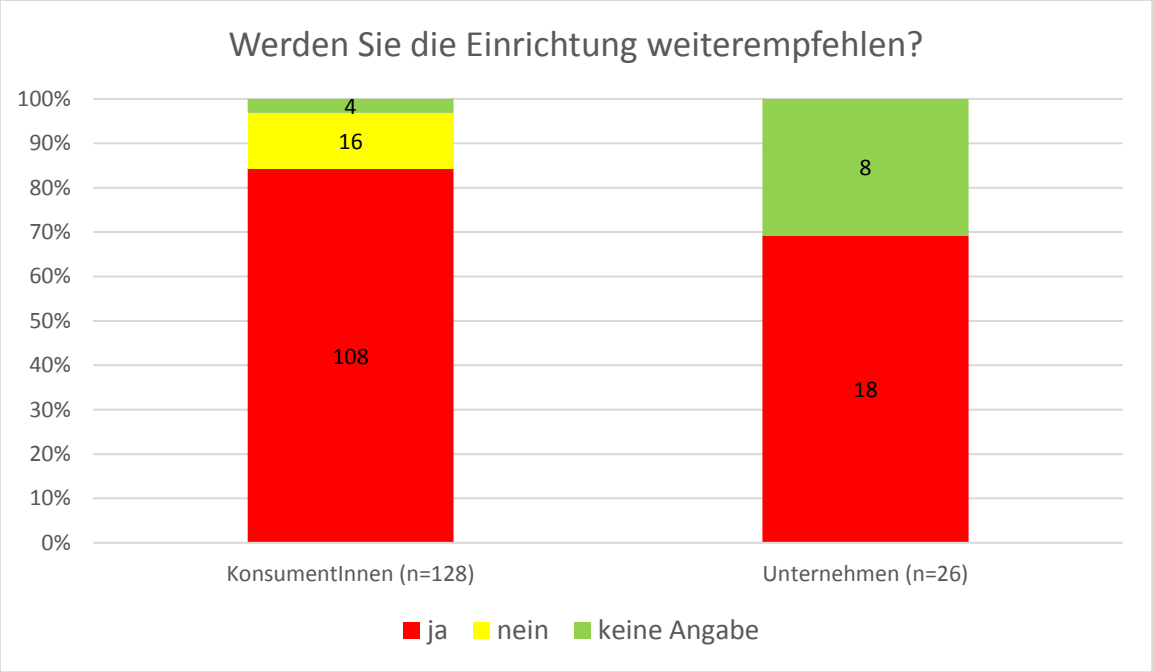
Behält man im Hinterkopf, dass bei Gesamtbetrachtung aller im Jahr 2016 abgeschlossenen Fälle in 40% eine Einigung erzielt wurde, ist die zumindest teilweise Zufriedenheit von beinahe 56% der befragten KonsumentInnen aber durchaus respektabel.

6.5.6 Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren



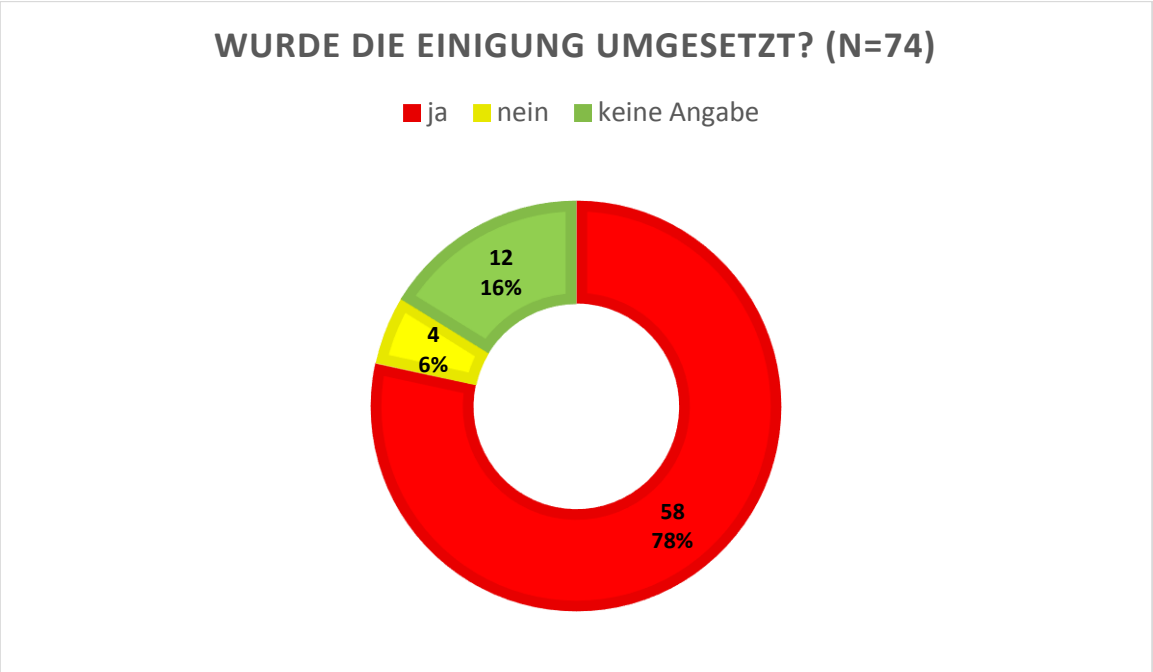
Rund 84% der KonsumentInnen und beinahe 96% der Unternehmen würden sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen, was sowohl für die Qualität als auch für die Akzeptanz alternativer Streitbeilegung spricht. Dies ist umso bemerkenswerter, als somit auch einige jener Personen, die mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens nicht zufrieden waren, erneut an einem Verfahren teilnehmen würden.

6.5.7 Empfehlung der Einrichtung



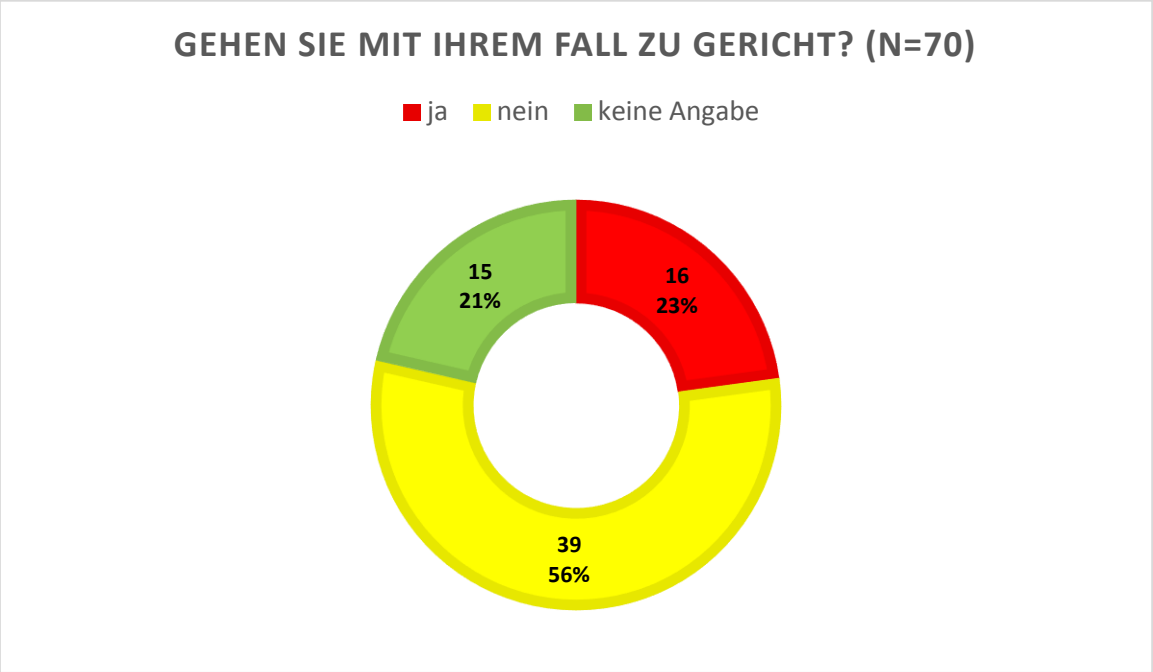
Rund 85% der KonsumentInnen und etwas weniger als 70% der Unternehmen werden die Verbraucherschlichtung weiterempfehlen. Auch dieser Wert zeigt die grundsätzliche Zufriedenheit mit der Stelle.

6.5.8 Einhaltung des Verfahrensergebnisses

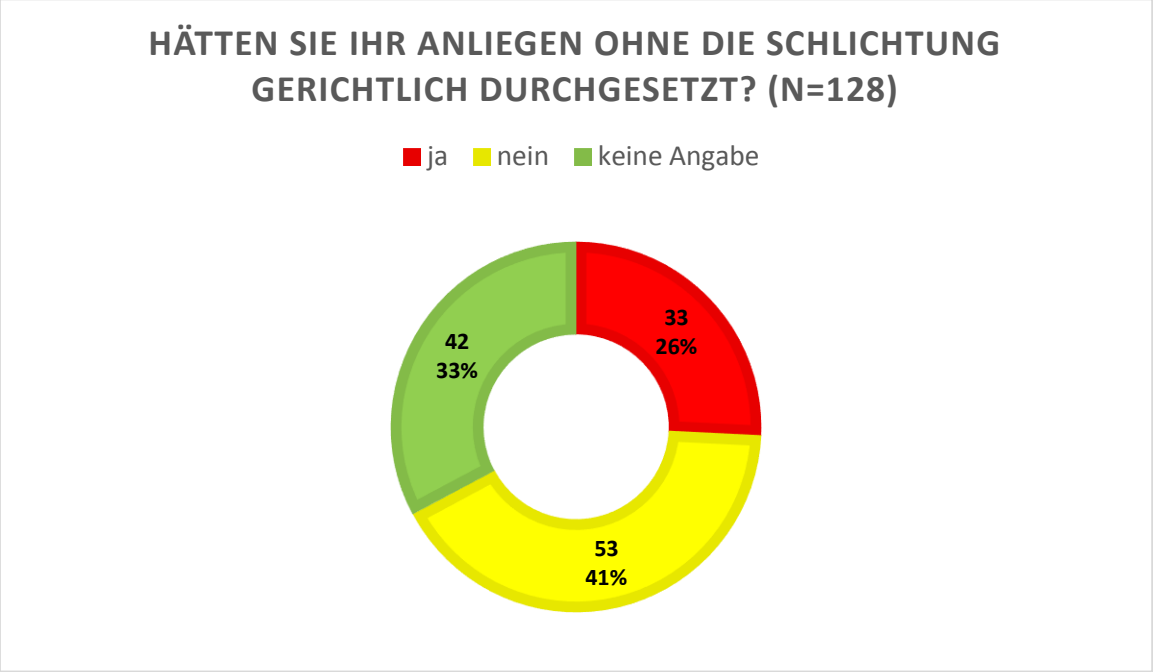


Nur in 6% der Fälle, die mit einer Einigung endeten, hat sich das Unternehmen laut den befragten KonsumentInnen nicht an die erzielte Einigung gehalten. Es ist daher davon auszugehen, dass die bei der Verbraucherschlichtung erzielten Einigungen auch tatsächlich korrekt umgesetzt werden. Zwar gehören Fragen zur Umsetzung bzw. die Durchsetzung der Vereinbarungen grundsätzlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung, diese ist den Parteien auf Wunsch aber jederzeit auch in diesem Bereich behilflich.

6.5.9 Gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen



Nur rund ein Viertel jener Personen, deren Fall nicht zufriedenstellend geschlichtet wurde oder bei denen das Verfahrensergebnis letztendlich nicht umgesetzt wurde, gaben an, mit ihrem Fall zu Gericht zu gehen. Ob sie dies tatsächlich getan haben, entzieht sich der Kenntnis der Verbraucherschlichtung.



Nur 26% der KonsumentInnen geben an, dass sie eine Klage eingebracht hätten, wäre die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens nicht zur Verfügung gestanden.

6.6 Spezielle Schlichtungsverfahren

6.6.1 FIN-NET

Im Rahmen von FIN-NET, dem Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten, wurde im Jahr 2016 nur ein Fall aus Polen an die Verbraucherschlichtung herangetragen. Eine Lösung konnte dabei leider nicht erzielt werden, was jedoch daran lag, dass sich der Konsument nach kurzer Zeit nicht mehr gemeldet hat. Die polnischen KollegInnen haben daher um Einstellung des Verfahrens ersucht.

6.6.2 ODR-Plattform

Über die ODR-Plattform der Europäischen Kommission, durch die Schlichtungsanträge zu Problemen bei online abgeschlossenen Verträgen eingebracht werden können, hat die Verbraucherschlichtung im Jahr 2016 ebenfalls nur einen Fall erhalten. Dessen Behandlung musste leider abgelehnt werden, da es sich um eine Streitigkeit einer deutschen Verbraucherin mit einem deutschen Unternehmen ohne Niederlassung in Österreich handelte. Mangels Niederlassung und jedwedem Bezug zu Österreich war somit keine Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung gegeben.

7 Nationale und internationale Kooperation

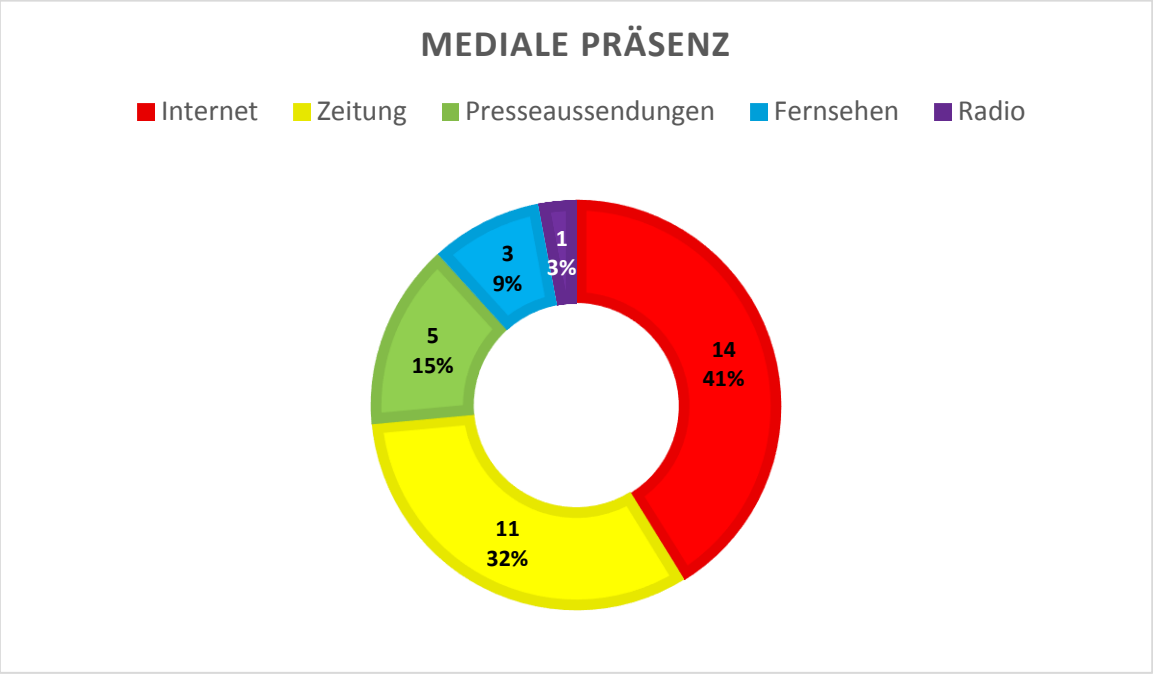
Um sich im relativ jungen Feld der alternativen Streitbeilegung zu vernetzen und von den Erfahrungen anderer Einrichtungen zu profitieren, hat die Verbraucherschlichtung von Anfang an großen Wert auf nationalen und internationalen Austausch gelegt.

Auf nationaler Ebene tragen vor allem die von der Verbraucherschlichtung initiierten Treffen aller staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen, von denen bislang eines am 06.06.2016 stattgefunden hat und die künftig ein- bis zweimal jährlich stattfinden sollen, dazu bei, aktuelle Entwicklungen und Probleme im Bereich der alternativen Streitbeilegung und der einschlägigen gesetzlichen Regelungen zu diskutieren und Lösungen zu finden. Darüber hinaus erleichtert die Zusammenarbeit auch die Weiterleitung von Fällen, für die die jeweilige Stelle nicht zuständig ist.

Auf europäischer Ebene wurde die Verbraucherschlichtung im Jahr 2016 Mitglied von FIN-NET, einem Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten. Zu diesen Finanzstreitigkeiten zählen die von der Verbraucherschlichtung behandelten Bereiche Versicherung und Fremdwährungskredite. Ziel des Netzwerks ist einerseits ein Erfahrungsaustausch und andererseits eine Kooperation bei grenzüberschreitenden Fällen, damit diese effizient abgehandelt und gelöst werden können.

Weiters wurde von der Verbraucherschlichtung am 12.12.2016 das erste Treffen deutscher, italienischer und österreichischer AS-Stellen und Verbraucherzentren abgehalten. Ziel war es, dass sich Online- und AuffangschlichterInnen zusammen mit VertreterInnen der Verbraucherzentren über gemeinsame Herausforderungen austauschen und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit verbessern.

8 Mediale Präsenz und Öffentlichkeitsarbeit



Im Jahr 2016 wurde über die Verbraucherschlichtung insgesamt 34-mal berichtet. 25-mal im Internet und in Zeitungen. Weiters kam die Verbraucherschlichtung in 5 Presseaussendungen des Sozialministeriums und des Landes Niederösterreich vor. Schließlich wurde das Angebot der Verbraucherschlichtung auch dreimal im Fernsehen und einmal im Radio vorgestellt.

Davon abgesehen war die Verbraucherschlichtung bestrebt, durch direkte Werbe- und Informationsmaßnahmen auf die Einrichtung aufmerksam zu machen. Schließlich wird laufend daran gearbeitet, weitere Teilnahmevereinbarungen abzuschließen und Unternehmen von den Vorteilen der Verbraucherschlichtung zu überzeugen.

9 Zusammenfassung

Der Übergang der Verbraucherschlichtung von einem beim VKI eingerichteten Pilotprojekt zu einem eigenständigen Verein kann als gelungen bezeichnet werden. Die 455 im Jahr 2016 eingebrachten Schlichtungsanträge zeigen, dass ein Interesse an alternativer Streitbeilegung besteht. Gleichzeitig belegen die erzielten Ergebnisse die Effektivität der Einrichtung.

Insgesamt wurden im Jahr 2016 406 Fälle abschließend behandelt. In 62 dieser Fälle lag ein Ablehnungsgrund vor (zB Unzuständigkeit), weshalb die Verbraucherschlichtung nicht weiter an einer Lösung arbeiten konnte. In weiteren 84 Fällen hat das Unternehmen die Teilnahme am Verfahren von vornherein abgelehnt. In den verbleibenden 260 Fällen konnte 164-mal eine Einigung und 96-mal keine Einigung erzielt werden. Unter Außerachtlassung der begründeten Ablehnungen ergeben sich daraus eine Teilnahmequote von 76% und eine Einigungsquote von 48%. Bedenkt man, dass die Verfahren bei der Verbraucherschlichtung auf Freiwilligkeit basieren und Lösungsvorschläge nicht angenommen werden müssen, sind die dargestellten Ergebnisse durchaus respektabel.

Durch die Arbeit der Verbraucherschlichtung erhielten oder ersparten sich KonsumentInnen im Jahr 2016 insgesamt rund EUR 330.000,--, wobei zu berücksichtigen ist, dass nicht bei jedem Fall eine monetäre Lösung gewünscht oder erzielt wird.

Wie die Beantwortung der Feedback-Fragebögen zeigt, wird das Angebot der Verbraucherschlichtung sowohl von KonsumentInnen als auch von Unternehmen durchwegs positiv auf- und die Einrichtung als unabhängig, kompetent und serviceorientiert wahrgenommen. Rund 84% der KonsumentInnen und beinahe 96% der Unternehmen würden sich daher erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen.

Abgesehen von den Verfahrensergebnissen steht der Verein aufgrund seiner Mitglieder und der nationalen sowie internationalen Vernetzung über Einrichtungen wie FIN-NET, dem Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten, auch organisatorisch auf soliden Beinen.

Angespornt von den Ergebnisse des Jahres 2016 wird die Verbraucherschlichtung durch verstärkte Medienarbeit und die direkte Kontaktaufnahme mit diversen EntscheidungsträgerInnen an der weiteren Bekanntmachung der Einrichtung mit dem Ziel einer Erhöhung der Fallzahlen arbeiten. Mittelfristig wird ein jährliches Antragsvolumen von 600-1.000 Fällen angestrebt.

Anhang: Übersicht gemäß § 9 AStG (Tätigkeitsbericht)

Z 1: Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden

Schlichtungsanträge nach Branche	455
Fremdwährungskredit	105
Handel	96
Reise	58
Versicherung	57
Fernwärme	31
Sonstiges	108

Die 108 unter „Sonstiges" aufscheinenden Fälle verteilten sich auf Branchen wie Handwerk, Wohnen oder diverse sonstige Dienstleistungen. Da keine dieser Branchen für sich einen signifikant großen Teil der Schlichtungstätigkeit ausmachte, werden sie nicht separat aufgelistet.

Schlichtungsanträge nach rechtlichem Problem	455
Schadenersatz	162
Gewährleistung/Garantie	93
Streitigkeiten zum Preis	78
Kündigung/Rücktritt	27
Lieferprobleme	22
Sonstiges	73

Die 73 unter „Sonstiges" aufscheinenden Fälle betreffen zum Beispiel Irrtumsanfechtungen. Es ist anzumerken, dass in manchen Fällen mehrere rechtliche Probleme vorlagen und die Statistik daher nur ungefähre Richtwerte zeigen kann.

Z 2: Systematische und signifikante Problemstellungen

Die Verbraucherschlichtung hatte im Rahmen ihrer Tätigkeit zu einem sehr großen Teil mit Fremdwährungskrediten zu tun. Bei diesen stellt sich meist die Frage, ob die KonsumentInnen bei der Kreditaufnahme korrekt über die Risiken von (endfälligen) Fremdwährungskrediten aufgeklärt wurden. Derartige Fälle werden die Verbraucherschlichtung auch künftig beschäftigen, obwohl Lösungen aufgrund der Tatsache, dass etwaige Schadenersatzansprüche zwischenzeitlich vielfach verjährt sein werden, täglich schwieriger werden. Möchte man in diesem Bereich eine abschließende

Lösung für alle Betroffenen finden, wäre wohl ein Tätigwerden des Gesetzgebers notwendig.

Im Bereich des Handels hat die Verbraucherschlichtung regelmäßig mit defekten Elektrogeräten zu tun, bei denen seitens des Unternehmens immer wieder Wasserschäden festgestellt werden. Ob solche tatsächlich vorliegen und der Grund für den jeweiligen Defekt sind, können ohne Sachverständige weder die KonsumentInnen, noch die Schlichtungsstelle eruieren.

Im Reisebereich ist die Verbraucherschlichtung immer wieder mit dem Problem konfrontiert, dass Fluglinien bei einer Stornierung durch KonsumentInnen die Steuern und Gebühren nicht oder nur sehr eingeschränkt retournieren. Hier wäre eine klare gesetzliche Regelung wünschenswert.

Bei Fernwärmestreitigkeiten stellen sich hauptsächlich die Probleme, dass KonsumentInnen die Abrechnung und die angewendete Abrechnungsmethode nicht verstehen, der Fernwärmeanbieter gewechselt werden möchte oder der Verbrauch an sich angezweifelt wird. Dabei geht es vielfach darum, Aufklärungsarbeit zu leisten, wobei durch gesetzliche Änderungen und Garantien wie im Gas- und Strombereich wohl Verbesserungen möglich wären.

Z 3: Abgelehnte Streitigkeiten

Von den 455 eingebrachten Schlichtungsanträgen wurden bis zum Jahresende 406 Fälle abgeschlossen. Von diesen musste in 62 Fällen (15%) die Behandlung von der Verbraucherschlichtung abgelehnt werden.

Gründe der Nichtbehandlung eines Falls	Anzahl 62	Prozent 100%
Unzuständigkeit	53	85%
Bloßes Auskunftsbegehren	6	10%
Fall bereits vor Gericht/anderer AS-Stelle	3	5%

Z 4: Prozentsatz der ergebnislos abgebrochenen Verfahren

Ergebnisse der von der Verbraucherschlichtung angenommenen Schlichtungsverfahren	Anzahl 344	Prozent 100%
Einigung	164	48%
Keine Einigung	96	28%
Teilnahme durch Unternehmen abgelehnt	84	24%

Von den von der Schlichtungsstelle auf Grund ihrer Zuständigkeit angenommenen und im Jahr 2016 abgeschlossenen 344 Fällen wurde in 84 Fällen (24%) eine Teilnahme durch das Unternehmen abgelehnt, in weiteren 96 Fällen (28%) hat das Unternehmen am Verfahren zwar teilgenommen, aus den verschiedensten, im Einzelnen nicht kategorisierbaren Gründen konnte aber keine Einigung erzielt werden. In 164 Fällen (48%) wurde eine Einigung erreicht.

Z 5: Durchschnittlicher Zeitaufwand

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der Verbraucherschlichtung lag im Jahr 2016 bei rund 44 Tagen.

Z 6: Prozentsatz der umgesetzten Einigungen

Bei unserem Feedbackfragebogen haben von den 74 antwortenden KonsumentInnen 58 angegeben, dass die erzielte Vereinbarung eingehalten und umgesetzt worden sei. Dies entspricht 78%. 4 Personen (6%) haben geantwortet, dass keine Umsetzung stattgefunden habe. 12 Befragte (16%) machten keine Angabe.

Z 7: Zusammenarbeit in Netzwerken

Um sich im relativ jungen Feld der alternativen Streitbeilegung zu vernetzen und von den Erfahrungen anderer Einrichtungen zu profitieren, hat die Verbraucherschlichtung von Anfang an großen Wert auf nationalen und internationalen Austausch gelegt.

Auf nationaler Ebene tragen vor allem die von der Verbraucherschlichtung initiierten Treffen aller staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen, von denen bislang eines am 06.06.2016 stattgefunden hat und die künftig ein- bis zweimal jährlich

stattfinden sollen, dazu bei, aktuelle Entwicklungen und Probleme im Bereich der alternativen Streitbeilegung und der einschlägigen gesetzlichen Regelungen zu diskutieren und Lösungen zu finden. Darüber hinaus erleichtert die Zusammenarbeit auch die Weiterleitung von Fällen, für die die jeweilige Stelle nicht zuständig ist.

Auf europäischer Ebene wurde die Verbraucherschlichtung im Jahr 2016 Mitglied von FIN-NET, einem Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten. Zu diesen Finanzstreitigkeiten zählen die von der Verbraucherschlichtung behandelten Bereiche Versicherung und Fremdwährungskredite. Ziel des Netzwerks ist einerseits ein Erfahrungsaustausch und andererseits eine Kooperation bei grenzüberschreitenden Fällen, damit diese effizient abgehandelt und gelöst werden können.

Weiters wurde von der Verbraucherschlichtung am 12.12.2016 das erste Treffen deutscher, italienischer und österreichischer AS-Stellen und Verbraucherzentren abgehalten. Ziel war es, dass sich Online- und AuffangschlichterInnen zusammen mit VertreterInnen der Verbraucherzentren über gemeinsame Herausforderungen austauschen und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit verbessern.

Z 8: Schulungen

Im Jahr 2016 hat Mag. Simon Eder an folgenden Schulungen teilgenommen:

- Zweitägiges Mediationsseminar
- Seminare zu den Themen allgemeines Vertragsrecht und Rücktrittsrechte (FAGG und VRUG) des VKI

Z 9: Einschätzung der Effektivität

Die Tätigkeit der Verbraucherschlichtung wird als sehr effizient und effektiv eingeschätzt. Dies wird durch die trotz Freiwilligkeit hohe Teilnahme- (76%) und Einigungsquote (48%) sowie die sich aus den Feedbackfragebögen ergebende große Bereitschaft von KonsumentInnen (84%) und Unternehmen (96%), erneut an Schlichtungsverfahren teilzunehmen, belegt.

Die Verbraucherschlichtung arbeitet intensiv daran, Ihren Bekanntheitsgrad durch Öffentlichkeitsarbeit sowie aktives Zugehen auf Unternehmen und Konsumentenberatungseinrichtungen zu erhöhen und ihr Angebot dadurch einer breiteren Öffentlichkeit bekannt und zugänglich zu machen.

Impressum

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist ein gemeinnütziger Verein. Er wird von den Vereinsmitgliedern (Bundesarbeitskammer, Finanzmarktaufsicht, Land Oberösterreich, Land Burgenland, Dr. Hermann Germ), dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer und dem Land Niederösterreich finanziell unterstützt.

Herausgeber und Medieninhaber

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18

1060 Wien

Tel: 01 890 63 11

Fax: 01 890 63 11 – 99

office@verbraucherschlichtung.at

www.verbraucherschlichtung.at

ZVR-Zahl: 475536813

DVR: 4015521

Obmann: Dr. Hermann Germ

Geschäftsführer: Mag. Simon Eder

Verfasser

Obmann Dr. Hermann Germ

Geschäftsführer Mag. Simon Eder

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ

sozial MINISTERIUM

Gefördert aus Mitteln des Sozialministeriums