

---

# GESCHÄFTSORDNUNG

---

für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“

08.06.2017

## § 1. Organisation

Mit der Durchführung von Schlichtungsverfahren im Sinne der Verfahrensordnung sind

1. das unabhängige Schlichtungsorgan und
2. die Geschäftsstelle betraut.

## § 2. Schlichtungsorgan

- (1) Das Schlichtungsorgan besteht aus mindestens zwei natürlichen Personen, die als SchlichterInnen bezeichnet werden und ihre Tätigkeit unabhängig von einander ausüben.
- (2) Aufgaben des Schlichtungsorgans sind die Unterbreitung von Schlichtungsvorschlägen und die Durchführung von Schlichtungsverhandlungen im Sinne des § 8 der Verfahrensordnung.
- (3) Die SchlichterInnen teilen sich die einzelnen Schlichtungsfälle und Anfragen eigenständig untereinander auf.
- (4) Der Vereinsvorstand ist über die Grundsätze der getroffenen Aufteilung zu informieren.
- (5) KonsumentInnen und Unternehmen haben keinen Anspruch auf eine bestimmte Schlichterin/einen bestimmten Schlichter.
- (6) SchlichterInnen sind in der Ausführung ihrer Tätigkeit unabhängig und an keinerlei Weisungen gebunden. Sie sind in ihrer Beweiswürdigung frei, ihre Lösungsvorschläge müssen sich jedoch im Rahmen der Gesetze bewegen.
- (7) 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.

- (8) 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.
- (9) Sofern die Streitparteien eines Schlichtungsverfahrens nicht anderes vereinbaren, sind SchlichterInnen 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. Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht nach Ende der Schlichtungstätigkeit fort.

### **§ 3. Bestellung und Abberufung von SchlichterInnen**

Die Bestellung und Abberufung von SchlichterInnen erfolgt nach Maßgabe der Statuten der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte.

### **§ 4. Geschäftsstelle**

- (1) Die Geschäftsstelle besteht aus der Geschäftsführung der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte und dem von dieser bestellten Personal.

- (2) Die Geschäftsstelle unterstützt das Schlichtungsorgan bei der inhaltlichen Bearbeitung der Schlichtungsfälle und untersteht dabei alleine den fachlichen Weisungen und der fachlichen Aufsicht des Schlichtungsorgans.
- (3) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die MitarbeiterInnen der Geschäftsstelle 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. Die Pflicht zur Verschwiegenheit besteht nach Ende der Tätigkeit fort.

### § 5. Aufgaben der Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle kommen folgende Aufgaben zu:

1. Bereitstellen aller für das Schlichtungsverfahren relevanten Informationen über eine eigene Website und im Offline-Wege gemäß den Vorgaben des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG);
2. Aufbau und Betrieb eines Onlineportals, über welches das gesamte Schlichtungsverfahren abgehandelt werden kann und in dem die Parteien jederzeit Online-Zugang zu ihrem elektronischen Akt haben. Gleichzeitig hat die Geschäftsstelle sicherzustellen, dass Schlichtungsanträge auch auf anderem elektronischen Weg oder offline eingebracht werden können und der Informationsaustausch zwischen den Parteien ebenfalls auf diese Weise ermöglicht wird;
3. Beantwortung von Fragen zum Ablauf des Schlichtungsverfahrens und Unterstützung bei der Antragstellung;
4. Unterstützung des Schlichtungsorgans bei der inhaltlichen Bearbeitung von Schlichtungsfällen;
5. Dokumentation der Ergebnisse von Schlichtungsverfahren und Erstellung jährlicher Tätigkeitsberichte;
6. Löschung personenbezogener Daten drei Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens.