

---

# VERFAHRENSORDNUNG

---

für das **Pilotprojekt „Personenbetreuung“** bei der  
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte  
1. Juli 2020

## **Präambel**

Für Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen, die Personenbetreuung organisieren oder durchführen, wird bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ein fachkundiger Beirat eingerichtet. Dieser soll in Schlichtungsverfahren bei fachlichen Fragen beratend mitwirken und das Schlichtungsorgan mit seinem fachkundigen Wissen unterstützen. Zu diesem Zweck kann das Schlichtungsorgan den Beirat bei Bedarf anhören und/oder um seine Stellungnahme ersuchen.

## **§ 1. Anzuwendende Bestimmungen**

Für Fälle, die Streitigkeiten aus Verträgen über die Personenbetreuung sowie die Organisation der Personenbetreuung betreffen (Betreuungs- und Vermittlungsverträge), gilt die Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ vom 28.03.2019 mit den folgenden Abweichungen bzw. Zusatzbestimmungen.

## **§ 2. Antragstellung**

Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag einer Verbraucherin/eines Verbrauchers oder eines Unternehmens eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, sofern diese zuständig ist.

## **§ 3. Fachkundiger Beirat**

(1) Der Beirat ist ein beratendes Gremium. Er wird vom Schlichtungsorgan bei Bedarf in fachkundigen Fragen angehört oder um seine Stellungnahme ersucht. Zu diesem Zweck erhält der Beirat Akteneinsicht in den jeweiligen Fall.

- (2) Der Beirat besteht aus zwei Mitgliedern und wird paritätisch besetzt. Die Beiratsmitglieder können sich im Einzelfall vertreten lassen.
- (3) Jeweils ein Mitglied des Beirats wird von der Bundesarbeitskammer oder der Arbeiterkammer Wien einerseits und der Wirtschaftskammer Österreich, der Wirtschaftskammer Wien oder der Fachgruppe Wien Personenberatung und Personenbetreuung andererseits vorgeschlagen und vom Obmann des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ bestellt. VertreterInnen der Beiratsmitglieder müssen aus den genannten Einrichtungen stammen.
- (4) Die Abberufung der Mitglieder des Beirats erfolgt durch den Obmann des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ auf Vorschlag jener Einrichtung, von der das jeweilige Mitglied stammt.
- (5) Die Tätigkeit der Beiratsmitglieder und ihrer VertreterInnen erfolgt ehrenamtlich. Sie erhalten für ihre Tätigkeit auch keine Aufwandsentschädigung.
- (6) Die Beiratsmitglieder erhalten vom Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ am Ende eines jeden Quartals einen anonymisierten Bericht über alle abgeschlossenen Fälle im Bereich der Personenbetreuung, unabhängig davon, ob der Beirat in den jeweiligen Fall involviert war.

#### **§ 4. Vertraulichkeit**

Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, sind die Mitglieder des Beirats und ihre VertreterInnen zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die ihnen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln und sind zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Datenschutzerklärung der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, die auf [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at) abrufbar ist. Die Verschwiegenheitsverpflichtung ist von den Mitgliedern des Beirats und ihren VertreterInnen auch nach einem etwaigen Ausscheiden aus dem Beirat unbeschränkt weiter einzuhalten.