

BERICHT DER ÖSTERREICHISCHEN ZENTRALEN ANLAUFSTELLE AN DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION gemäß Art 20 Abs. 7 der RL 2013/11/EU ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN

Einleitung

Österreich setzte die Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (in weiterer Folge ADR-RL) mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)¹ fristgerecht um. Das AStG trat mit 14. August 2015 in Kraft. Die wesentlichen Bestimmungen gelangten mit 9. Jänner 2016 zur Anwendung. Die 8 staatlich anerkannten Alternative Streitbeilegung-Stellen (AS-Stellen) haben zu diesem Zeitpunkt ihre Tätigkeit aufgenommen.

Es gibt **zwei zuständige Behörden** (Art 18 der ADR-RL, § 24 AStG).

Das **Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK)** ist zuständige Behörde für 5 AS-Stellen:

- Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria (E-Control),
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft,
- Internet Ombudsmann,
- Ombudsstelle Fertighaus und
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte.

Das **Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT)** ist für 3 Stellen zuständig:

- Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR Telekom),
- Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR Post),
- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).

Das **BMASGK ist zentrale Anlaufstelle** und damit gemäß Art 20/7 der ADR-RL (§ 27 AStG) verpflichtet, der Europäischen Kommission folgenden Bericht über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen nach Art 20/6 zu legen.

Dieser **Bericht** enthält:

1. Überblick über das Schlichtungssystem in Österreich
 - a. Zuständigkeiten der acht AS-Stellen
 - b. Arbeitsweise der AS-Stellen
2. Entwicklung des AS-Stellen anhand von Fallzahlen

¹ Alternative Streitbeilegung Gesetz (AStG), BGBl. I Nr. 105/2015

3. Beschreibung bewährter Verfahren
4. Statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten
5. Empfehlungen

1. Überblick über das Schlichtungssystem in Österreich

a. Zuständigkeiten der acht AS-Stellen

Bei der Umsetzung der ADR-RL hat sich Österreich für einen geschlossenen Kreis an AS-Stellen entschieden. Das AStG statuiert acht Stellen zu staatlich anerkannten AS-Stellen. Diese sind im Rahmen ihrer Zuständigkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung (Schlichtung) berufen. Sechs AS-Stellen behandeln sektorspezifische Streitigkeiten (Energie, Telekom, Post, Passagier- und Fahrgastrechte, Kreditwirtschaft, Fertighaus). Eine Parallelzuständigkeit ist grundsätzlich möglich und kann in den Verfahrensordnungen vorgesehen werden. Derzeit besteht eine solche parallele Zuständigkeit nur hinsichtlich jener Verträge, die auf elektronischem Weg abgeschlossen wurden; dies zwischen dem Internet Ombudsmann und der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte.

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte fungiert als Auffang-AS-Stelle nach Art 5/3 der ADR-RL. In dieser Rolle übernimmt diese AS-Stelle alle jene Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich einer anderen AS-Stelle fallen. Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte wurde am 4. September 2015 als Verein gegründet und nahm am 9. Jänner 2016 ihre Tätigkeit auf. Der Verein wird von den Mitgliedern finanziert. Das BMASGK fördert den Verein zusätzlich.

Auf der **Abbildung 1** (Seite 3) befindet sich eine Übersicht über die Zuständigkeiten der 8 AS-Stellen.

Abb. 1.: Übersichtstabelle über die Zuständigkeiten der acht AS-Stellen

	E-Control	RTR Telekom	RTR Post	APF
Zuständig	Gas- und Stromstreitigkeiten	Probleme mit Telefon- und Internetanbietern	Probleme mit adressierten Sendungen	Probleme im Bahn-, Bus-, Schiff- und Flugbereich
Nicht zuständig	Fernwärme	Probleme mit Endgeräten	- Nicht adressierte Sendungen - Beschwerde zu Kurierdiensten	- Verlorenes/beschädigtes Gepäck - Stornierung durch Konsumenten (ausgenommen im Bahnbereich: da ist Zuständigkeit gegeben!)

	Banken-schlichtung	Internet Ombudsmann	Ombudsstelle Fertighaus	Verbraucher-Schlichtungsstelle
Zuständig	Praktisch alle Bankgeschäfte	Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Verträgen	Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Erwerb/der Errichtung von Fertighäusern	- Auffangfunktion (Handel, Handwerk, Reise, Versicherung, Fremdwährungskredite, etc.) - Streitigkeiten mit Unternehmen, mit denen eine Teilnahmevereinbarung besteht (zB Media Markt/Saturn) - Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit des Internet Ombudsmanns fallen

Nicht zuständig	Fremdwährungs- kredite	<ul style="list-style-type: none">- Streitigkeiten mit Internet- oder Mobilfunkanbietern- Streitigkeiten mit Unternehmen, die Teilnahmevereinbarung mit Verbraucherschlichtung abgeschlossen haben	Sonstige Handwerker- oder Bauprobleme	Materien, die vom AStG ausgenommen sind und Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit einer anderen AS-Stelle mit Ausnahme des Internet Ombudsmanns fallen
----------------------------	---------------------------	---	---------------------------------------	---

b. Arbeitsweise der AS-Stellen

Der österreichische Gesetzgeber hat die Spielräume, die die ADR-RL den Mitgliedstaaten im Hinblick auf die Ausgestaltung der Verfahren einräumt, den AS-Stellen überlassen. AS-Stellen haben sich gemäß AStG Verfahrensregeln zu geben. Diese haben – entsprechend den Vorgaben der ADR-RL – zu gewährleisten, dass die Behandlung von Streitigkeiten fair, praktisch und objektiv erfolgt. Die konkrete Ausgestaltung wird den AS-Stellen überlassen. Insbesondere werden die von der ADR-RL eingeräumten Optionen zu Kostenbeiträgen und Ablehnungsgründen an die AS Stellen weitergegeben.

Die **Abbildung 2** (Seite 6) zeigt, wie die AS-Stellen von den Optionen der ADR-RL Gebrauch gemacht haben.

Zur Abbildung folgende Erklärungen:

- Die Verfahren werden überwiegend **schriftlich abgewickelt**. Außer der RTR für die Bereiche Telekom und Post und dem Internet Ombudsmann haben alle AS-Stellen die Möglichkeit zur mündlichen Verhandlung vorgesehen.
- Der österreichische Gesetzgeber hat sich dafür entschieden, Verfahren für Verbraucher grundsätzlich **kostenfrei** zu halten. Allerdings ist es den einzelnen AS-Stellen erlaubt, in ihren Verfahrensregeln vorzusehen, dass Verbraucher bei Einleitung eines Verfahrens einen geringfügigen Beitrag zu leisten haben. Nach derzeitigem Stand sind alle Verfahren für Verbraucher **kostenlos**.
- Alle Verfahren, schriftlich und mündlich, werden von **Einzelschlichtern** durchgeführt. Keine AS-Stelle sieht eine Entscheidung durch ein Kollegialorgan vor.
- Der Katalog der **Ablehnungsgründe** ist im AStG taxativ aufgezählt und entspricht jenem der ADR-RL. Alle AS-Stellen haben von der Option Gebrauch gemacht, in ihrer Verfahrensordnung Ablehnungsgründe vorzusehen. Drei AS-Stellen (E-Control, RTR Telekom, apf im Bahnbereich) sehen geringfügige **Schwellenwerte** vor.
- Die Teilnahme am Verfahren ist nach der Mindestharmonisierungskonzeption der ADR-RL und ihr folgend des AStG **freiwillig**. Das betrifft sowohl die Teilnahme am Verfahren, wie auch die Möglichkeit das Verfahren in jedem Verfahrensstadium abzubrechen. Ausnahmsweise sehen Materengesetze (bereits seit mehreren Jahren) eine Teilnahmeverpflichtung der betroffenen Unternehmen vor. Dies gilt für jene AS-Stellen, die gleichzeitig auch als Regulatoren fungieren (RTR Telekom und Post, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und die E-Control). Auch eine **freiwillige (Vorab-) Verpflichtung der Unternehmen** zur Teilnahme ist möglich. Die Schlichtung

für Verbrauchergeschäfte hat mit 3 Unternehmen Vereinbarungen zur Vorab-Teilnahmeverpflichtung getroffen.

In allen Fällen der Verpflichtung umfasst diese nur die Teilnahme, nicht jedoch die Akzeptanz eines Ergebnisses.

- Dem Schlichter kommt keine Entscheidungsbefugnis zu. Er übernimmt vielmehr die Rolle einer Vermittlung. Am Ende eines Verfahrens steht häufig ein **Vorschlag des Schlichters**. Ergebnis der Annahme des Vorschlags ist ein privatrechtlicher Vergleich. Kommt dieser nicht zustande, ist der Weg zu Gericht weiterhin möglich. Bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann im Bahnbereich die Schienen-Control Kommission bei Beschwerden von Fahrgästen, bei denen es um fehlende oder unzureichende Fahrpreischädigung bei Zugverspätungen und Zugausfällen geht, den Lösungsvorschlag der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für verbindlich erklären und dem Fahrgast die Entschädigung zusprechen.

Abb. 2 Verfahrensgrundsätze der einzelnen AS-Stellen

Verfahrensmerkmale	Ablauf des Verfahren	Mündliche Verhandlung	Schwellenwerte	Ablehnungsgründe	Kosten für Konsumenten	Mitwirkungspflicht	Rechtswirkungen des Verfahrens
E-Control	schriftlich	ja	EUR 10,--	ja	nein	ja	nicht bindend
RTR GmbH Telekom	schriftlich	nein	EUR 20,--	ja	nein	ja	nicht bindend
RTR GmbH Post	schriftlich	nein	nein	ja	nein	ja	nicht bindend
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	schriftlich	ja	nein (Bus, Schiff, Flug), EUR 10,-- (Bahn)	ja	nein	ja	nicht bindend (Sonderfall im Bahnbereich)
Bankenschlichtung	schriftlich	ja	nein	ja	nein	nein	nicht bindend
Internet Ombudsmann	schriftlich	nein	nein	ja	nein	nein	nicht bindend
Ombudsstelle Fertighaus	schriftlich	ja	nein	ja	nein	nein	nicht bindend
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte	schriftlich	ja	nein	ja	nein	nein	nicht bindend

2. Entwicklung des AS-Stellen anhand von Fallzahlen

Abbildung 3. (Seite 8) zeigt die an die AS-Stellen in den Berichtsjahren 2016 und 2017 herangetragenen Beschwerden und deren (Verfahrens-)verlauf.

Bei den angegebenen Zahlen handelt es sich um die Summe der Beschwerden aller AS-Stellen. Bei den Prozentangaben wurde jeweils ein Durchschnittswert ermittelt.

- Insgesamt wurden in den Berichtsjahren 2016/2017 **12.054 Beschwerden** an die AS-Stellen herangetragen. Vergleicht man die beiden Berichtsjahre, so gab es einen deutlichen **Zuwachs an Beschwerden von rund 15%**, was den Schluss zulässt, dass das Angebot, Streitigkeiten vor gesetzlich anerkannten AS-Stellen beilegen zu lassen, zunehmend angenommen wird.
Kleinere (wie der Internet Ombudsman) bzw. die mit dem AStG neu geschaffenen AS-Stellen, wie die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, sind bemüht, an Bekanntheit zu gewinnen. Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte verzeichnete beispielsweise im Jahr 2017 einen Anstieg von Beschwerden um 23%.
- Der Großteil der Ablehnungen durch die AS-Stelle erfolgte aufgrund der **Unzuständigkeit** der angerufenen AS-Stelle. Weniger häufig werden Beschwerden aufgrund eines gesetzlichen Ablehnungsgrundes zurückgewiesen. Vereinzelt wurden Beschwerden abgelehnt, weil sie bereits bei Gericht anhängig waren oder die Verbraucher nicht glaubhaft machen konnten, dass sie einen vorhergehenden Lösungsversuch mit dem Unternehmen versucht haben.
- Die **Einigungsquote bei Verfahren, an denen Unternehmen teilgenommen haben, liegt durchschnittlich bei 68%**. Wobei die gesetzliche Mitwirkungspflicht sich indirekt auch auf die Einigungsbereitschaft auswirken dürfte: die Einigungsquote bei den 4 AS-Stellen, die eine Mitwirkungspflicht der Unternehmen vorsehen, liegt zwischen 70 und 90%. Bei den anderen liegt sie zwischen 50 und 60%.
- Die Verfahren werden durchschnittlich **innerhalb von 40 Tagen** beendet. Ausgeschöpft werden die vollen 90 Tage bei Verfahren vor der Ombudsstelle Fertighaus.
- Was die Anzahl **grenzüberschreitender Beschwerden** über in Österreich niedergelassene Unternehmen betrifft, so erhebt nicht jede AS-Stelle diese Zahl. Nach uns vorliegenden Zahlen gab es in den Jahren 2016/2017 in Summe rund 3800 grenzüberschreitende Beschwerden, wobei der Großteil der Beschwerden mit 3700 die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte im Flugbereich zu bearbeiten hatte.

Abb. 3: Fallzahlen

Fallzahlen	2016	2017	gesamt	Anmerkung
Anzahl Beschwerden	5599	6455	12054	Zuwachs 15,3%
Ablehnung durch AS-Stelle	1489 (26,6%)	1646 (25,4%)	3135	Anzahl der Ablehnungen hat im Jahr 2017 gegenüber 2016 im Verhältnis zur Gesamtbeschwerdezahl des jeweiligen Berichtsjahres um 1,2 Prozentpunkte abgenommen.
Prozentsatz abgebrochene Verfahren			Durchschnittlich 23%	
Einigung			Durchschnittlich 68%	
Durchschnittliche Verfahrensdauer			Durchschnittlich 40 Tage	

3. Beschreibung bewährter Verfahren

Unter Zugrundelegung des bisher Ausgeführten kann gesagt werden, dass das zusätzliche Angebot der außergerichtlichen Rechtsdurchsetzung durch staatliche anerkannte AS-Stellen von Verbrauchern zunehmend wahrgenommen und in Anspruch genommen wird.

Die stetig zunehmenden Fallzahlen, die - trotz tlw. Freiwilligkeit der Teilnahme und jedenfalls Unverbindlichkeit des Lösungsvorschlags – relativ hohe Teilnahme- und Einigungsbereitschaft seitens der Unternehmen sowie die Tatsache, dass die gesetzlich vorgegebene Verfahrensdauer von fast allen AS-Stellen erheblich unterschritten wird (siehe Abb. 3, Seite 8), zeigen, dass die Tätigkeit der AS-Stellen als **effizient und effektiv** einzustufen ist und dass die Vorgaben der ADR-RL und die entsprechende nationale Umsetzung grundsätzlich einen funktionierenden rechtlichen Rahmen geschaffen haben.

- Sofern AS-Stellen Rückmeldung seitens der teilnehmenden Parteien, insbesondere der Verbraucher, erhoben haben, wurde vor allem die **Kostenfreiheit des Schlichtungsangebots** wie auch der **niederschwellige Zugang zu den Schlichtungsverfahren** als positiv hervorgehoben. Gerade bei geringen Streitwerten sichert das Angebot eines einfachen und wenig formalisierten Verfahrens, das aber gesetzliche Qualitätskriterien erfüllt, einen Rechtsschutz. Ein überschaubarer Kreis an AS-Stellen ermöglicht eine einfache Vermittlung und Auffindbarkeit des Angebots für Verbraucher.
- Aus der Sicht jener AS-Stellen, die eine **Mitwirkungspflicht** der Unternehmen vorsehen bzw. mit einigen Unternehmen eine solche vorvertraglich vereinbart haben, wird diese Teilnahmepflicht als Vorteil gesehen. Dadurch ist eine inhaltliche Auseinandersetzung des Unternehmens mit dem Einzelfall vorerst gewährleistet, wodurch wiederum eine höhere Bereitschaft besteht, eine kundenfreundliche Lösung zu finden. Dies fördert wiederum eine grundsätzliche Kundenorientierung bereits im ersten Beschwerdeschritt durch die Verbraucherinnen. Unternehmer, die wissen, dass jede nicht gelöste Beschwerde ein Schlichtungsverfahren nach sich ziehen kann, haben ein höheres Interesse, rasch eine einvernehmliche Lösung bereits nach der ersten Beschwerde der Verbraucher zu finden. Auch statistisch gesehen ist die Einigungsquote bei den zur Teilnahme verpflichteten Unternehmen deutlich höher im Vergleich zu anderen AS-Stellen (zwischen 70 und 90%) -siehe dazu auch Kapitel 4, Empfehlungen.
- Neben der Mitwirkungspflicht ist eine höhere Einigungsbereitschaft auch dann sichtbar, wenn es zur **Durchführung von mündlichen Schlichtungsverhandlungen** kommt. Vor allem bei komplexeren Fällen führt die persönliche Begegnung in einem Verfahren zu guten Ergebnissen. Individuelle Bedürfnisse können besser behandelt und die strittigen Punkte schneller eruiert und abgehandelt werden.

- Einige AS-Stellen bieten im Vorfeld eines Verfahrens **Information und Beratung** an. Die Kontaktaufnahme ist je nach Stelle schriftlich, mündlich wie auch persönlich möglich. Nach Einschätzung dieser AS-Stellen kann durch eine umfassende Beratung das rechtliche Problem klarer eingegrenzt und in weiterer Folge das eigentliche Begehren des Verbrauchers dem Unternehmer besser vermittelt werden. Letztlich erreiche man schneller eine Lösung mit dem Unternehmen und oft sei die Einleitung eines formellen Schlichtungsverfahrens nicht nötig.
- AS-Stellen **bei sektorspezifischen Regulatoren anzugliedern**, ist ein grundsätzliches Erfolgsmodell. Regulierungsbehörden kommt grundsätzlich eine abgesicherte Neutralität und Unabhängigkeit zu. Weiters kann die vorhandene Fachexpertise auch in den Schlichtungsverfahren genutzt werden. Nicht zuletzt sind Schlichtungsverfahren immer auch ein Instrument der Marktbeobachtung, welches für andere regulatorische Tätigkeiten berücksichtigt werden kann.
- Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) fungiert als AS-Stelle für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugbereich. Positiv ist, dass alle **Zuständigkeiten unabhängig vom Verkehrsmittel bei einer Stelle angesiedelt sind** und der Fahrgast bzw. Fluggast sich bei Streit- bzw. Beschwerdefällen nicht um Fragen der Zuständigkeit kümmern muss.

4. (Statistisch belegte) Darstellung der Unzulänglichkeiten

a. Freiwilligkeit vs. Mitwirkungspflicht:

Der Themenkomplex der „**Freiwilligkeit**“ wird in diesem Bericht mehrfach angesprochen. Die Zahlen der jährlichen Berichte der AS-Stellen zeigen, dass jede Förderung der Teilnahme der Unternehmen am Verfahren, sei es durch eine gesetzliche Mitwirkungsverpflichtung oder freiwillige Vorabvereinbarung, zu höheren Fallzahlen sowie zu höheren Einigungsquoten führt. Ohne Mitwirkungsverpflichtung könnte wahrscheinlich die Effektivität nicht im gleichen Umfang gewährleistet werden. Insbesondere bei Unternehmen ohne Sitz in Österreich wäre ohne diese Mitwirkungsverpflichtung zu befürchten, dass nicht geschlichtet werden könnte. Dies wäre nicht im Interesse der Verbraucher und würde Unternehmen benachteiligen, die an den Schlichtungsverfahren teilnehmen.

b. Mangelnde Bekanntheit

Die Fallzahlen der Auffang-AS-Stelle belegen trotz Zuwachs an Beschwerden, dass der **Bekanntheitsgrad** der Stelle gesteigert werden sollte. Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte arbeitet intensiv daran, weiterhin 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.

Nachdem die anderen AS-Stellen über jahrelange Tätigkeit ihren Bekanntheitsgrad aufbauen konnten, ist es für eine abschließende Beurteilung nach nur zwei Jahren Tätigkeit einer neugeschaffenen AS-Stelle zu früh.

c. Informationspflicht nach Art 13 ADR-RL (§ 19 AStG)

Besteht keine Teilnahmeverpflichtung des Unternehmens, ist das Unternehmen verpflichtet, im aktuellen Streitfall, sofern keine Einigkeit erzielt werden konnte, über die für ihn zuständige AS-Stelle zu informieren. Zusätzlich hat das Unternehmen anzugeben, ob es an einer Schlichtung teilnimmt. Diese Informationen müssen auf Papier oder dauerhaftem Datenträger (z.B. Email) gegeben werden.

Das BMASGK beauftragte den Verein für Konsumenteninformation zu erheben, inwieweit Unternehmen dieser Informationspflicht nachkommen. Im Zeitraum Dezember 2017 bis Mitte März 2018 erfolgten 275 Erhebungen, die 181 Unternehmen betrafen. Nur **8% der Unternehmen** (14 der 181 Unternehmen) kamen ihrer Informationspflicht nach, wobei nur 9 von den 14 Unternehmen sich deklariert haben, ob sie am Verfahren teilnehmen.

Der gesetzlich festgelegten Verpflichtung zur Information wird von Unternehmen daher nur unzureichend nachgekommen.

d. Sprachenbarriere

Problematisch erscheinen aus der Sicht der RTR Telekom Sprachbarrieren. Verbraucher mit nicht gesicherten Deutschkenntnissen wenden sich faktisch nie an die AS-Stelle, es sei denn, sie finden eine Vertretung mit ausreichenden Deutschkenntnissen.

5. Empfehlungen²

a. Zur Freiwilligkeit und Informationspflicht der Unternehmen

Die Zahlen der AS-Stellen belegen, dass Verfahren, die eine Mitwirkungspflicht der Unternehmen vorsehen, viel eher zu einem positiven Abschluss führen als ohne. Die Erfahrungen mit der Schlichtung nach 2 Jahren sind jedoch nicht weit genug gediehen, um das Prinzip der Freiwilligkeit zugunsten einer gesetzlichen Teilnahmepflicht der Unternehmen grundsätzlich aufzugeben.

Vielmehr sollte – auch mit Unterstützung der Europäischen Kommission - dafür Sorge getragen werden, dass AS-Stellen weiterhin an Bekanntheit gewinnen und Unternehmen durch gezielte Medien- und Informationsarbeit von den Vorteilen des Schlichtungsangebots

² Siehe auch die Vorschläge der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte im folgenden Beitrag:

Eder Simon, Hörl Katharina: „Schlichten statt streiten - Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“. In: Reiffenstein Maria/Blaschek Beate (Hrsg.): Schriftenreihe Verbraucherrecht, Verbraucherpolitik – Band 47, Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017; Trends, Rechtsentwicklung und Judikatur der letzten zwei Jahre 2017, Seite 53 - 76

überzeugt werden. Um die Akzeptanz der Unternehmen zu fördern, wären bspw. gezielte Kooperationen mit der Wirtschaft (siehe auch zur Frage der Sachverständigen unter Pkt. b.) oder freiwillige Teilnahmereinbarungen mit konkreten Unternehmen und/oder Wirtschaftsbranchen denkbar.

Ist das Schlichtungsangebot besser bekannt und das Vertrauen der Unternehmen in diese zusätzliche Möglichkeit der Rechtsdurchsetzung gewonnen, ist davon auszugehen, dass Unternehmen auch ihrer Informationspflicht nach Art 13 ADR-RL nachkommen werden.

b. Sachverständige

Bei vielen Streitigkeiten scheitert die Einigung oft am praktischen Beweis. Eine Einschätzung technischer Experten zu erhalten, wäre in Fällen der Gewährleistung oder Versicherungstreitigkeiten für beide Parteien sehr nützlich. Derzeit können AS-Stellen auf keine Sachverständigen, die defekte Geräte oder technische Anlagen überprüfen können, zurückgreifen. Gerade in dieser Problematik kann die Wirtschaft einen unterstützenden Beitrag leisten. Hier die Wirtschaft gezielt ins Boot zu holen und Kooperationen zu vereinbaren, scheint sinnvoll und notwendig.

Abschluss

Abschließend ist anzumerken, dass für den kommenden Beobachtungszeitraum (2018 bis 2022) der Fokus auf Öffentlichkeitsarbeit und sonstige vertrauensbildende Maßnahmen sowohl in Richtung Verbraucher- als auch Unternehmenseite zu richten sein wird.

Dafür bedarf es jedoch auch finanzieller Mittel. Eine Unterstützung durch die Europäische Kommission wäre sehr begrüßenswert.

Es bleibt abzuwarten, ob die oben angeführten Maßnahmen greifen und sich langfristig der Prozentsatz jener, die das Schlichtungsangebot als sinnvolle Alternative zur Rechtsdurchsetzung wahrnehmen und in Anspruch nehmen, erhöht, ansonsten müssten andere Maßnahmen überlegt werden.