

Schlichten statt streiten

Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

von Simon Eder und Katharina Hörl

Inhaltsverzeichnis

I. EINLEITUNG.....	3
II. RECHTLICHE GRUNDLAGEN.....	4
A. ALLGEMEINES	4
B. ANWENDUNGSBEREICH DES AStG	4
1. Allgemeines.....	4
2. Niederlassungsbegriff.....	5
3. Zeitlicher Aspekt des Wohnsitzes.....	6
4. Anwendung von ausländischem Recht.....	6
5. Ausnahmetatbestände des § 1 Abs 2 AStG.....	7
III. STAATLICH ANERKANNTE VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLEN IN ÖSTERREICH.....	8
A. ALLGEMEINES	8
B. ZUSTÄNDIGKEITSVERTEILUNG	9
C. ORGANISATORISCHE AUSGESTALTUNG DER VERBRAUCHERSCHLICHTUNG	13
IV. VERFAHRENSRECHTLICHE ASPEKTE.....	14
A. ABLEHNUNGSGRÜNDE	14
B. VERFAHRENSGRUNDSÄTZE.....	15
1. Fairness und Objektivität	15
2. Freiwilligkeit.....	16
3. Vertraulichkeit.....	17
4. Effektivität.....	17
5. Kosten	18
6. Verjährungshemmung	18
C. VERFAHRENSABLAUF	20
1. Überblick	20
2. Antragstellung.....	21
3. Prüfung des Antrags und Austausch der Stellungnahmen	21

4.	<i>Vermittlung</i>	22
5.	<i>Schlichtungsvorschlag und Schlichtungsverhandlung</i>	22
6.	<i>Vergleichsabschlüsse</i>	23
V.	ODR-PLATTFORM	23
VI.	STATISTISCHE ÜBERSICHT 2016	24
VII.	KOOPERATION ZWISCHEN AS-STELLEN	26
VIII.	ANREGUNGEN UND VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE	27
A.	VERPFLICHTENDE TEILNAHME	27
B.	HEMMUNG DER FÄLLIGKEIT VON ANSPRÜCHEN	27
C.	SACHVERSTÄNDIGE	28
D.	LÄNDERBÜROS	28
IX.	ZUSAMMENFASSUNG	29

I. Einleitung

In Österreich bieten seit Jänner 2016 acht staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen (AS-Stellen) Verfahren zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten an. Im Rahmen dieser Verfahren werden KonsumentInnen und Unternehmen von einer neutralen dritten Stelle dabei unterstützt, ihre Konflikte auf faire, rasche und kostengünstige Weise zu lösen. Ein Gerichtsverfahren soll dadurch verhindert werden.

Im vorliegenden Artikel wird dieses neue System alternativer Streitbeilegung anhand der bisherigen Erfahrungen und Verfahrensergebnisse der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Verbraucherschlichtung) beleuchtet. Dabei soll weniger eine umfassende Darstellung der rechtlichen Bestimmungen und der genauen Ausgestaltung des Systems¹, als vielmehr ein Überblick über Fragen und Probleme gegeben werden, die sich der Verbraucherschlichtung in der Praxis gestellt haben.

Inhaltlich gehen wir zuerst auf die rechtlichen Grundlagen alternativer Streitbeilegung und den Anwendungsbereich des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG)² ein, der die Verbraucherschlichtung aus unterschiedlichen Gründen vor Herausforderungen gestellt hat. Danach werden die acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen, ihre Zuständigkeit und die organisatorische Ausgestaltung der Verbraucherschlichtung näher beschrieben. Anschließend werden die wesentlichen verfahrensrechtlichen Aspekte der Verbraucherschlichtung skizziert, wobei auch auf Besonderheiten anderer Einrichtungen hingewiesen wird. Die Online Dispute Resolution-Plattform (ODR-Plattform) der Europäischen Union bildet dabei eine Sonderthematik, die in einem eigenen Punkt behandelt wird. Abgerundet wird der Artikel durch eine statistische Übersicht des Jahres 2016, Informationen zur Kooperation zwischen den verschiedenen AS-Stellen auf nationaler und europäischer Ebene und Vorschläge zur Verbesserung des Systems alternativer Streitbeilegung.

¹ Dazu besteht bereits ausreichend Literatur. S etwa *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2016); *Pirker-Hörmann*, Alternative Streitbeilegung – neue Wege zur Herstellung des Rechtsfriedens, VbR 2016, 4ff; *Scheuer*, Neuerungen in der Verbraucherschlichtung durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl I 2015/105, ZVR 2016, 154ff; *Griss*, Die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte, VbR 2013, 36ff; *Grüblinger*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, in Leupold (Hrsg), Forum Verbraucherrecht 2015 (2015) 173ff; *Meisinger*, Die ADR-Richtlinie und ihre Umsetzung in Österreich. Schlichtung und Online-Streitbeilegung, in Deixler-Hübner/Schauer (Hrsg), Alternative Formen der Streitbeilegung (2016) 103ff; *Eder*, Alternative Streitbeilegung am Beispiel der „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, Zak 2015, 324ff; *Frössel*, Die neue Verbraucherschlichtung – Umsetzung in Österreich, Zak 2015, 264ff.

² Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, BGBl I Nr 105/2015.

II. Rechtliche Grundlagen

A. Allgemeines

Die Basis für das in Österreich seit 09.01.2016 bestehende Netz an staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen bildet die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL).³ Ziel und Zweck der ADR-RL ist die Schaffung eines Systems von Verbraucherschlichtungsstellen in den Mitgliedstaaten, an die sich KonsumentInnen mit beinahe allen Streitigkeiten aus entgeltlichen Verträgen mit Unternehmen wenden können. Die Richtlinie dient somit einerseits der Stärkung von Verbraucherrechten, indem sie Möglichkeiten zur einfachen, kostengünstigen und effizienten Durchsetzung von Ansprüchen schafft, ohne kostspielige und risikoreiche Anrufung des Gerichts. Andererseits soll sie aber auch zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarktes beitragen, findet die Richtlinie doch auch auf grenzüberschreitende Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen Anwendung.⁴ In Österreich wurde die ADR-Richtlinie mit dem AStG umgesetzt.

Neben der ADR-Richtlinie gibt es auch noch die Verordnung über Online-Streitbeilegung (ODR-VO), die im Zusammenhang mit der unter Punkt V. dargestellten ODR-Plattform von Relevanz ist.⁵

B. Anwendungsbereich des AStG

1. Allgemeines

Das AStG ist gemäß § 1 Abs 1 anwendbar auf „*Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher*“. § 1 Abs 2 AStG schränkt den Anwendungsbereich aber ein und nimmt Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung,

³ RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates v 21.05.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl L 2013/165, 63.

⁴ S Art 1 und Erwägungsgrund 7 der ADR-RL.

⁵ VO (EU) Nr 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der RL 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl L 2013/165, 1.

nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und Kaufverträge über unbewegliche Sachen vom Gesetz aus.

Das AStG ist somit auf alle Streitigkeiten aus inländischen oder grenzübergreifenden Kaufverträgen über Waren oder Dienstleistungen iSd ADR-Richtlinie anwendbar.⁶

In der Praxis haben sich für die Verbraucherschlichtung durch die gewählte Formulierung des österreichischen und europäischen Gesetzgebers mehrere Probleme ergeben, die nachfolgend kurz dargestellt werden.

2. Niederlassungsbegriff

Der Anwendungsbereich legt unter anderem fest, dass das Unternehmen, mit dem die Streitigkeit besteht, in Österreich niedergelassen sein muss. In der Fallbearbeitung stellt sich im Rahmen der Zuständigkeitsprüfung somit die Frage, wann von einer „Niederlassung“ iSd AStG auszugehen ist. Im AStG selbst wird der Begriff nicht näher definiert. Greift man somit auf die Begriffsbestimmung der ADR-RL zurück, gilt als Niederlassung der Geschäftssitz, der satzungsmäßige Sitz, die Hauptverwaltung, eine Zweigniederlassung, eine Agentur oder sonstige Niederlassung.⁷ Demnach ist von einem sehr weiten Begriff der Niederlassung auszugehen. Für den EuGH ist mit Niederlassung der *„Mittelpunkt geschäftlicher Tätigkeit gemeint, der auf Dauer als Außenstelle eines Stammhauses hervortritt, eine Geschäftsführung hat und sachlich so ausgestattet ist, daß er in der Weise Geschäfte mit Dritten betreiben kann, daß diese, obgleich sie wissen, daß möglicherweise ein Rechtsverhältnis mit dem im Ausland ansässigen Stammhaus begründet wird, sich nicht unmittelbar an dieses zu wenden brauchen, sondern Geschäfte an dem Mittelpunkt geschäftlicher Tätigkeit abschließen können, der dessen Außenstelle ist.“*⁸ Da die genannten Kriterien nicht immer zweifelsfrei festgestellt werden können, nimmt die Verbraucherschlichtung eine Niederlassung im Zweifelsfall dann als gegeben an, wenn irgendeine Art von Niederlassung wie ein Büro, ein Verkaufsstand oä in Österreich vorliegt. Das Unternehmen hat jederzeit die Möglichkeit, das Vorliegen einer Niederlassung zu bestreiten, was bislang noch nicht vorgekommen ist. Erforderlich ist uE jedoch jedenfalls, dass der Fall einen gewissen „Österreichbezug“ aufweist, was sich wohl schon aus dem Wortlaut des § 1 AStG ergibt (*„Streitigkeiten [...] aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer“*). So können sich etwa

⁶ Vgl dazu Art 2 iVm Art 4 Abs 1 lit c und d der ADR-Richtlinie.

⁷ Vgl Art 4 Abs 2 der ADR-Richtlinie.

⁸ EuGH 22.11.1978, Rs C-33/78.

deutsche KonsumentInnen, die mit einem Unternehmen in Deutschland ein Geschäft abschließen, das in Deutschland seinen Sitz oder eine sonstige Niederlassung hat, uE nicht an eine österreichische Schlichtungsstelle wenden, nur weil das Unternehmen auch in Österreich niedergelassen ist. Hier würde es am uE notwendigen Österreichbezug fehlen und wäre die Behandlung des Falls somit abzulehnen. Anderenfalls käme es zu einem „Schlichtungsstellen Shopping“ und KonsumentInnen könnten sich – je nachdem, wo sie sich den größten Erfolg versprechen – das Land aussuchen, in welchem sie einen Schlichtungsantrag stellen.

3. Zeitlicher Aspekt des Wohnsitzes

Der Anwendungsbereich des AStG umfasst VerbraucherInnen, die in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Mitgliedstaat wohnhaft sind. Der Wortlaut des § 1 Abs 1 AStG lässt offen, zu welchem Zeitpunkt VerbraucherInnen einen Wohnsitz im EWR-Raum haben müssen. *Schuschnigg* führt zum Vorliegen eines Wohnsitzes im EWR-Raum folgendes aus: „Die ADR-RL stellt hinsichtlich der Differenzierung zwischen inländischer und grenzübergreifender Streitigkeit auf den Zeitpunkt der Bestellung der Waren oder Dienstleistungen ab. Dieser Ansatz scheint verallgemeinerungsfähig zu sein.“⁹ *Schuschnigg* verweist dabei auf Art 4 Abs 1 lit e und f der ADR-RL. Hinzu kommt, dass die ADR-RL zum „reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts“ beitragen soll.¹⁰ Somit ist auch uE der Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, nicht aber jener der Antragstellung, der für die Zuständigkeit maßgeblich.

4. Anwendung von ausländischem Recht

Wie bereits erwähnt, sollen von den Schlichtungsstellen insbesondere auch grenzüberschreitende Fälle behandelt werden.¹¹ Dies stellt die Schlichtungsstellen vor gewisse Herausforderungen, zumal weder der europäische, noch der österreichische Gesetzgeber Regelungen zur Ermittlung ausländischen Rechts vorgesehen hat. Hier wird den Schlichtungsstellen ein weiter Handlungsspielraum eingeräumt. Die Problematik soll zur besseren Verständlichkeit an einem praktischen Beispiel erläutert werden:

⁹ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 7.

¹⁰ S Art 1 der ADR-Richtlinie.

¹¹ Vgl Erwägungsgrund 7 ADR-RL („Wegen des gestiegenen grenzübergreifenden Handels und Personenverkehrs ist es auch wichtig, dass AS-Stellen grenzübergreifende Streitigkeiten effektiv bearbeiten“).

Ein deutscher Konsument bringt bei der Verbraucherschlichtung einen Antrag ein, da er ein Problem mit einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen hat. Aus den Unterlagen ergibt sich, dass die Parteien eine Rechtswahl getroffen und die Anwendung von deutschem Recht vereinbart haben. SchlichterInnen haben sich bei der Behandlung und Beurteilung des Falls im Rahmen der Gesetze zu bewegen, was zu dem Ergebnis führt, dass eine österreichische Schlichtungsstelle deutsches (oder je nach Fall irisches, französisches, portugiesisches usw) Recht anzuwenden hat.¹² In der Regel werden SchlichterInnen jedoch nur über das notwendige Fachwissen im Bereich des nationalen Rechts verfügen. Somit müssen SchlichterInnen ausländisches Recht ermitteln, ohne über vergleichbare Möglichkeiten eines Gerichts zu verfügen.¹³ Es stellt sich somit die Frage, wie SchlichterInnen zum notwendigen, rechtlichen Knowhow gelangen, um den Fall beurteilen und einen Lösungsvorschlag unterbreiten zu können. Bei der Ermittlung ausländischen Rechts könnte das Netz der europäischen Verbraucherzentren behilflich sein.¹⁴ Dies widerspricht jedoch dem Grundsatz einer objektiven, neutralen Würdigung des Falls, die durch die SchlichterInnen erfolgen soll und stellt somit wohl keine geeignete Lösung des Problems dar. Gössl kommt zu dem Ergebnis, dass es sich in der grenzüberschreitenden Verbraucherschlichtung empfiehlt, „den Parteien bezogen auf den Vergleichsvertrag eine Rechtswahl der *lex fori* nach Art. 3 Abs. 1 ROM I-VO naheulegen und den Schlichtungsvorschlag dadurch einheitlich einem Statut zu unterstellen.“¹⁵

Wie die Schlichtungsstellen mit der Herausforderung durch Auslandsbezug umgehen werden, wird wohl erst die Zukunft zeigen. Ein kollisionsrechtliches Problembewusstsein durch den Gesetzgeber samt Maßnahmen wäre jedenfalls begrüßenswert.

5. Ausnahmetatbestände des § 1 Abs 2 AStG

In der Praxis haben sich zu den Ausnahmeregelungen des §1 Abs 2 AStG bislang kaum Probleme ergeben. Einzig bei den „Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung“ hat sich für die Verbraucherschlichtung die Frage gestellt, ob dieser Tatbestand bei kostenpflichtigen Angeboten der Kammern oder von privaten Hochschulbildungseinrichtungen mit Öffentlichkeitsrecht gegeben ist. Dies wurde von der

¹² S § 16 AStG.

¹³ S dazu Gössl, Verbraucherschlichtung im Handel mit ausländischen Verbrauchern gemäß § 19 VSBG, RIW 2016, 473 ff.

¹⁴ S Gössl, RIW 2016, 480 mwN.

¹⁵ Gössl, RIW 2016, 480.

Verbraucherschlichtung unter der Annahme bejaht, dass es sich bei der Ausnahmeregelung des § 1 Abs 2 Z 2 AStG um einen Sonderfall der „nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse“ handelt und für die in Frage stehenden Angebote ein Markt besteht, der auch von anderen MitbewerberInnen bedient wird.¹⁶

III. Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen in Österreich

A. Allgemeines

Anders als etwa in Deutschland, wo es ein offenes System alternativer Streitbeilegungsstellen gibt und die zuständige Behörde gemäß § 24 VSBG¹⁷ Einrichtungen auf Antrag als Verbraucherschlichtungsstellen anerkennen kann, hat sich der österreichische Gesetzgeber für eine abschließende Liste von AS-Stellen entschieden.¹⁸ § 4 Abs 1 AStG sieht insgesamt acht staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen vor:

- Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria (Z 1)
- Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Z 2)
- Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Z 3)
- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (Z 4)
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (Z 5)
- Internet Ombudsmann (Z 6)
- Ombudsstelle Fertighaus (Z 7)
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Z 8)

Die gewählte Lösung der taxativen Aufzählung ist uE zu begrüßen, verhindert sie doch einen Wildwuchs an Schlichtungsstellen und macht das ohnehin schon komplexe Zuständigkeitsgeflecht¹⁹ für KonsumentInnen und Unternehmen halbwegs überschaubar.²⁰ Dies kommt auch technischen Lösungen wie der ODR-Plattform zugute, die sich mit einer großen Zahl verschiedener Schlichtungsstellen und Zuständigkeitsbereiche schwer tut, wie sich aktuell zeigt.²¹

¹⁶ S zu dem Problem allgemein *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 8ff.

¹⁷ Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039).

¹⁸ Zur deutschen Lage s etwa *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 22f.

¹⁹ S Punkt III.B.

²⁰ Anderer Meinung etwa *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 20ff.

²¹ S Punkt V.

B. Zuständigkeitsverteilung

Durch das System alternativer Streitbeilegungsstellen soll, mit Ausnahme der unter Punkt II.B.1. genannten Materien des § 1 Abs 2 AStG, für alle Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen eine Schlichtungsstelle zur Verfügung stehen.²² Die in § 4 Abs 1 Z 1-7 genannten Einrichtungen decken dabei Spezialbereiche wie Strom- und Gasstreitigkeiten oder Probleme im Bereich der Fluggast- und Passagierrechte ab.²³ Die Zuständigkeiten der einzelnen Stellen ergeben sich aus den jeweiligen Materiengesetzen²⁴ und/oder Verfahrensordnungen. Da die in § 4 Abs 1 Z 1-7 genannten Einrichtungen jedoch nicht alle Verbrauchergeschäfte abdecken, hat der österreichische Gesetzgeber die Verbraucherschlichtung gemäß § 4 Abs 2 AStG als Auffangschlichtungsstelle vorgesehen. Diese ist somit für all jene Streitigkeiten zuständig, die nicht von einer der anderen sieben Stellen behandelt werden. Da § 4 Abs 2 AStG davon spricht, dass die Verbraucherschlichtung „zusätzlich“ als Auffangschlichtungsstelle zuständig ist, kann sie sich aber auch selbst Zuständigkeiten geben. Dies hat die Verbraucherschlichtung gemäß § 2 Abs 2 ihrer Verfahrensordnung (VerfO)²⁵ in vier Fällen getan:

- Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Internet Ombudsmanns fallen;
- Beschwerden zu Fremdwährungskrediten;
- Beschwerden, die von einer anderen Stelle wegen Befangenheit weitergeleitet wurden;
- Beschwerden, für die in einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen die Zuständigkeit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte vereinbart wurde.

Somit bestehen gewisse Parallelzuständigkeiten. In der Praxis waren bislang nur der erst- und letztgenannte Punkt von Relevanz, da die Bankenschlichtung die Zuständigkeit bei Fremdwährungskrediten von sich aus abgelehnt hat²⁶ und Fälle noch nie wegen Befangenheit weitergeleitet wurden.

²² S *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 1; *Eder*, ZAK 2015, 324.

²³ S im Detail *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 23ff.

²⁴ S etwa § 26 E-ControlG.

²⁵ Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, Stand 25.02.2016, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2016/03/verfahrensordnung.pdf>, zugegriffen am 09.06.2017.

²⁶ Somit ist die Verbraucherschlichtung für diese Fälle Kraft Auffangfunktion zuständig.

Trotz der überschaubaren Zahl an Schlichtungsstellen zeigt die Erfahrung, dass es für KonsumentInnen nicht immer leicht ist, die richtige Schlichtungsstelle für ihr Anliegen zu finden. Vor allem die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung ist schwierig zu umschreiben, ist sie im Wesentlichen doch negativ definiert. Die nachfolgende – sehr vereinfachte – Darstellung veranschaulicht dieses Problem.

	E-Control ²⁷	RTR ²⁸ Telekom	RTR Post	APF ²⁹
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 - Beschwerden zu Kurierdiensten	- Verlorenes/beschädigtes Gepäck - Stornierung durch KonsumentIn

	Bankenschlichtung ³⁰	Internet Ombudsmann	Ombudsstelle Fertighaus
Zuständig	Praktisch alle Bankgeschäfte	Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Verträgen	Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Erwerb/der Errichtung von Fertighäusern
Nicht zuständig	Fremdwährungskredite	- Streitigkeiten mit einem Internet- oder Mobilfunkanbieter - Streitigkeiten mit Unternehmen, die eine Teilnahmevereinbarung mit der Verbraucherschlichtung abgeschlossen haben	Sonstige Handwerker- oder Bauprobleme

²⁷ Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft.

²⁸ Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH.

²⁹ Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

³⁰ Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft.

	Verbraucherschlichtung
Zuständig	<ul style="list-style-type: none"> - 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	Materien, die vom AStG ausgenommen sind und Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit einer anderen AS-Stelle mit Ausnahme des Internet Ombudsmanns fallen

Vor allem im Energie- und Flugbereich ist für KonsumentInnen nicht immer klar, welche Schlichtungsstelle die für sie zuständige ist. So wenden sich KonsumentInnen bei Fernwärmeproblemen regelmäßig an die unzuständige E-Control oder bei Gepäckproblemen im Flugsektor an die unzuständige APF. Es wäre uE zu überlegen, die Zuständigkeiten der spezialisierten Schlichtungsstellen, zu denen die Probleme thematisch am besten passen würden, diesbezüglich auszuweiten und damit mehr Klarheit für KonsumentInnen und Unternehmen zu schaffen.

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass die Verbraucherschlichtung für den Großteil von Verbrauchergeschäften zuständig ist, auch wenn ihre Rolle als Auffangschlichtungsstelle das Gegenteil vermuten ließe. So deckt sie etwa den gesamten Handels- und Handwerksbereich, das Miet- und Reiserecht, die Versicherungsbranche und zahlreiche andere Dienstleistungen ab. Daher sieht sich die Verbraucherschlichtung selbst auch nicht als Auffangschlichtungsstelle, sondern als allgemeine Schlichtungs- und primäre Anlaufstelle im Bereich alternativer Streitbeilegung.

C. Organisatorische Ausgestaltung der Verbraucherschlichtung

Bezüglich der Organisation der Verbraucherschlichtung ist zwischen der Organisation der gesamten Einrichtung und der Organisation der Schlichtungstätigkeit zu unterscheiden.

Die Verbraucherschlichtung ist als gemeinnütziger Verein eingerichtet. Damit hebt sie sich – mit Ausnahme des Internet Ombudsmanns – von den anderen Schlichtungsstellen ab, die keine eigenständige Rechtspersönlichkeit haben, sondern Teil größerer Einrichtungen wie der E-Control, der RTR oder der Wirtschaftskammer Österreich sind.³¹ Mitglieder des Vereins sind die Bundesarbeitskammer, die Finanzmarktaufsicht, das Land Oberösterreich, das Land Burgenland und der Vereinsobmann Dr. Hermann Germ. Seine finanziellen Mittel erhält der Verein von seinen Mitgliedern und durch Förderungen des Sozialministeriums, des Landes Niederösterreich und der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer.

Mit der Schlichtungstätigkeit sind derzeit drei SchlichterInnen, ein juristischer Mitarbeiter und eine Assistentin betraut. Die SchlichterInnen werden vom Vorstand für drei Jahre bestellt und sind bei der Ausübung ihrer Tätigkeit an keine Weisungen gebunden.³² Ein Eingriff des

³¹ S hierzu im Detail *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 23ff.

³² S § 12 Abs 3 der Statuten des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, Stand 05.12.2016, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2017/01/Vereinsstatuten-05.12.2016.pdf>,
zugegriffen am 09.06.2017.

Vorstands oder der Mitgliederversammlung in die inhaltliche Tätigkeit der SchlichterInnen ist somit nicht möglich.

IV. Verfahrensrechtliche Aspekte

Jede Schlichtungsstelle nach AStG hat gemäß § 6 AStG „Regeln für das Verfahren über bei ihr einlangende Beschwerden festzulegen.“ Das AStG gibt dabei gewisse Grundsätze vor. Bei der konkreten Ausgestaltung des Verfahrens kommt den Schlichtungsstellen jedoch ein weiter Ermessensspielraum zu. Im Nachfolgenden soll insbesondere die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtung näher dargestellt und auf Verfahrensordnungen anderer Schlichtungsstellen nur eingegangen werden, wenn diese Besonderheiten enthalten, die von dem Verfahren der Verbraucherschlichtung grob abweichen.

A. Ablehnungsgründe

§ 5 der VerFO sieht sowohl zwingende, als auch fakultative Ablehnungsgründe vor. Bei Vorliegen eines der genannten Gründe muss bzw kann die Verbraucherschlichtung die Behandlung von Schlichtungsanträgen ablehnen. Die zwingenden Ablehnungsgründe nach § 5 Abs 1 der VerFO korrespondieren mit den Bestimmungen zum Anwendungsbereich des AStG und zur Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung.³³ Folglich hat die Verbraucherschlichtung die Behandlung eines Falls abzulehnen, wenn kein Verbrauchergeschäft iSd Konsumentenschutzgesetzes vorliegt, der/die AntragstellerIn keinen Wohnsitz in einem EWR-Mitgliedstaat hat, das Unternehmen über keine Niederlassung in Österreich verfügt, oder die Streitigkeit Bereiche betrifft, die von der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtung ausgenommen sind.³⁴

§ 5 Abs 2 der VerFO nennt diverse fakultative Ablehnungsgründe, wovon in der Praxis bisher jedoch lediglich die Ziffern 2, 4 und 5 relevant waren. Demnach kann die Verbraucherschlichtung die Behandlung des Antrags ablehnen, „wenn die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde“. Weiters kann der Antrag abgelehnt werden, „wenn die/der AntragstellerIn nicht glaubhaft macht, vor der Einbringung des Schlichtungsantrags

³³ Vgl § 2 der VerFO.

³⁴ S § 5 Abs 1 der VerFO; betreffend die Ausnahmen von der Zuständigkeit s § 2 Abs 1 Z 5 der VerFO und § 1 Abs 2 AStG.

eine Einigung mit dem Unternehmen versucht zu haben und diesen Einigungsversuch innerhalb einer Frist von zwei Monaten nicht nachholt.“ Schließlich kann eine Ablehnung auch erfolgen, „wenn kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird“.

Der Entscheidung, dass Gerichtsanhängigkeit lediglich einen fakultativen Ablehnungsgrund darstellen soll, liegt die Überlegung zugrunde, dass Parteien eines Gerichtsverfahrens die Möglichkeit haben sollen, das Gerichtsverfahren zu unterbrechen bzw zu beenden und stattdessen die Verbraucherschlichtung in Anspruch zu nehmen. Dies ist bislang in zwei Fällen geschehen.

B. Verfahrensgrundsätze

„Die Verfahrensregeln haben zu gewährleisten, dass Streitigkeiten fair, praktisch und auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände (...) beigelegt werden.“³⁵ Darüber hinaus legt das AStG gewisse Grundsätze zur Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, der Effektivität, der Fristenhemmung und den Kosten von Schlichtungsverfahren fest.

1. Fairness und Objektivität

Den Parteien des Schlichtungsverfahrens kommen diverse Rechte zu. Das Recht auf Parteiengehör, auf Akteneinsicht und auf Ablehnung befangener SchlichterInnen seien hier beispielhaft genannt. § 10 der VerfO nennt weitere Parteienrechte.

Weiters sollen unabhängige, unparteiische und weisungsfreie SchlichterInnen ein faires und objektives Verfahren gewährleisten. Sie haben über Rechtskenntnisse, das Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten, die für die Arbeit in der AS-Stelle oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, zu verfügen.³⁶ SchlichterInnen sind in ihrer Beweiswürdigung frei.³⁷ Lösungsvorschläge haben sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.³⁸ Über welche Qualifikationen SchlichterInnen konkret verfügen müssen, lässt das Gesetz offen. Die Vereinsstatuten³⁹ wiederholen in § 12 Abs 2 im

³⁵ Vgl § 6 Abs 2 AStG.

³⁶ S § 10 Abs 1 AStG.

³⁷ S § 8 Abs 3 der VerfO.

³⁸ S § 16 Abs 1 AStG; § 8 Abs 1 der VerfO.

³⁹ Statuten des Vereins „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, Stand 05.12.2016, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2017/01/Vereinsstatuten-05.12.2016.pdf>,
zugegriffen am 09.06.2017.

Wesentlichen das Gesetz, legen darüber hinaus aber noch fest, dass zumindest eine Schlichterin/ein Schlichter ein rechtswissenschaftliches Studium abgeschlossen haben muss. Grundsätzlich ist also im Einzelfall über die Geeignetheit von SchlichterInnen zu entscheiden. Eine konkrete berufliche Ausbildung, wie bspw die Absolvierung der Rechtsanwalts-, Richteramts- oder Notariatsprüfung, wird nicht vorausgesetzt. Vor diesem Hintergrund erscheint es umso wichtiger, dass den SchlichterInnen die Möglichkeit, an regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen, geboten wird. Von der Qualifikation der SchlichterInnen hängt letztlich die Qualität des Schlichtungsverfahrens ab. Bei der Verbraucherschlichtung haben derzeit alle SchlichterInnen ein rechtswissenschaftliches Studium abgeschlossen.

Des Weiteren sichern ausdrückliche Befangenheitsregelungen die Objektivität und Fairness von Schlichtungsverfahren. Bei Befangenheit haben SchlichterInnen diese unverzüglich offenzulegen. Wie schon oben erwähnt, kommt auch den Parteien das Recht auf Ablehnung befangener SchlichterInnen zu. Wie bei der Befangenheit von SchlichterInnen vorzugehen ist, bestimmt § 2 Abs 6 der Geschäftsordnung.⁴⁰ Dieser sieht vor, dass die Geschäftsführung des Vereins eine andere Schlichterin/einen anderen Schlichter mit der Durchführung des Verfahrens betraut. Sollte es sich bei der betroffenen Schlichterin/beim betroffenen Schlichter um die Geschäftsführerin/den Geschäftsführer handeln, so erfolgt die Beauftragung durch die Obfrau/den Obmann. Gibt es keine anderen unbefangenen SchlichterInnen, hat der Vorstand eine Ersatzschlichterin/einen Ersatzschlichter zu bestellen.

2. Freiwilligkeit

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.⁴¹ Auch der Lösungsvorschlag ist nicht verbindlich und kann von den Parteien angenommen oder abgelehnt werden.⁴² Anderes gilt, sofern es vertraglich oder gesetzlich vorgesehen ist.⁴³ So hat die Verbraucherschlichtung gemäß § 14 Abs 2 der Verfo etwa die Möglichkeit, mit Unternehmen eine Teilnahmevereinbarung abzuschließen. In einer solchen Vereinbarung kann geregelt werden, in welchem Ausmaß sich ein Unternehmen vertraglich verpflichtet, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Derzeit bestehen Teilnahmevereinbarungen unter anderem mit den Saturn und Media Märkten.

⁴⁰ Geschäftsordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, Stand 13.11.2015, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2016/01/geschaeftsordnung-1.pdf>, zugegriffen am 09.06.2017.

⁴¹ S § 12 Abs 2 AStG; § 14 der Verfo.

⁴² S § 16 Abs 1 AStG; § 8 Abs 5 der Verfo.

⁴³ S § 12 Abs 7 AStG.

Während die Teilnahme an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtung also grundsätzlich freiwillig ist, herrscht bei den Schlichtungsstellen der E-Control, der Telekom- und Post-Schlichtungsstelle der RTR und der APF eine Teilnahmepflicht für Unternehmen.⁴⁴

3. Vertraulichkeit

Das Verfahren ist nicht öffentlich. Sämtliche Mitarbeiter der Schlichtungsstellen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.⁴⁵ Die Verfahrensordnungen können den Parteien zudem untersagen, während eines anhängigen Schlichtungsverfahrens und danach die Streitsache an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung zu erwirken. Im Fall eines Verstoßes können die Verfahrensordnungen Konsequenzen vorsehen.⁴⁶ Die VerFO der Verbraucherschlichtung sieht zwar eine Verpflichtung der Parteien vor, keine mediale Berichterstattung über die Streitsache zu erwirken, knüpft an einen Verstoß jedoch keine Konsequenzen.⁴⁷ Es stellt sich die Frage, ob es sinnvoll wäre, Sanktionen vorzusehen und welche dies sein könnten. Weiters lässt der Wortlaut der VerFO derzeit noch offen, ab wann das Verbot der medialen Berichterstattung zur Anwendung kommt. KonsumentInnen akzeptieren die VerFO mit Antragseinbringung.⁴⁸ UE kann das Verbot medialer Berichterstattung jedoch nur für den Fall gelten, dass das Unternehmen sich bereit erklärt, am Verfahren teilzunehmen und zumindest eine inhaltliche Stellungnahme abzugeben. Die VerFO wird in puncto Vertraulichkeit künftig noch Konkretisierungen erfahren.

4. Effektivität

Das Schlichtungsverfahren sollte binnen 90 Tagen abgeschlossen sein. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die AS-Stelle die Frist verlängern, worüber die Parteien zu informieren sind.⁴⁹ In der Praxis gilt es daher darauf zu achten, dass das Verfahren möglichst effizient geführt wird, sodass es binnen 90 Tagen abgeschlossen werden kann. In manchen Fällen ist es jedoch nicht möglich, in diesem Zeitraum ein Ergebnis zu erzielen. Dies kann verschiedene Ursachen haben. So kommt es etwa durch urlaubsbedingte Abwesenheit einer Partei oder

⁴⁴ S § 26 Abs 1 letzter Satz E-ControlG, § 122 Abs 1 TKG, § 53 Abs 1 PMG, § 78a Abs 3 EISBG, § 32b Abs 1 KfIG, § 71a Abs 3 SchFG, § 87a Abs 3 SchFG, § 139a Abs 1 und 2 LFG.

⁴⁵ S § 15 AStG; § 15 der VerFO.

⁴⁶ S § 6 Abs 4 AStG.

⁴⁷ S § 15 Abs 4 der VerFO.

⁴⁸ S § 3 Abs 4 der VerFO.

⁴⁹ S § 14 AStG; § 17 der VerFO.

unternehmensinterne Abstimmungen zu Verzögerungen, die einen Abschluss des Verfahrens binnen 90 Tagen verhindern. UE sollte die normierte Frist nicht zu Lasten der Parteien gehen. Solange die Parteien damit einverstanden sind und nachvollziehbare Gründe für die Verzögerung vorliegen, sollte das Verfahren – auch in weniger komplexen Angelegenheiten – nach Ablauf der 90-Tages-Frist weitergeführt werden können, wenn auf diese Weise ein Ergebnis erzielt werden kann. Es läge uE nicht im Interesse der Parteien, das Verfahren bei Ablauf der Frist lediglich aufgrund dieser formalen Vorgabe ohne Ergebnis zu beenden. Selbstverständlich haben die Schlichtungsstellen aber darauf Bedacht zu nehmen, dass die Frist möglichst eingehalten wird und ein Überziehen die Ausnahme bleibt.

5. Kosten

Die Teilnahme am Verfahren ist für die Parteien kostenlos, sofern gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensordnungen nichts anderes bestimmt ist.⁵⁰ Zwar können die Verfahrensregeln vorsehen, dass VerbraucherInnen einen geringfügigen Beitrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.⁵¹ Die Verbraucherschlichtung hat davon bislang aber keinen Gebrauch gemacht und bietet ihre Dienstleistungen sowohl für KonsumentInnen als auch für Unternehmen kostenlos an. In einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen könnte etwas anderes vorgesehen werden.⁵² Kosten, die den Parteien durch das Schlichtungsverfahren entstehen, wie Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für eine Rechtsberatung bzw -vertretung trägt jede Partei grundsätzlich selbst. Es steht den Parteien aber selbstverständlich frei, diese Kosten bei Vergleichsgesprächen und allfälligen Vergleichsabschlüssen miteinzubeziehen.

6. Verjährungshemmung

§ 18 AStG legt fest, dass das 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 hemmt.

⁵⁰ S § 13 AStG.

⁵¹ S § 6 Abs 5 AStG.

⁵² S § 19 Abs 1 der VerfO.

Diese Bestimmung knüpft an § 22 ZivilrechtsmediationsG an. Es handelt sich um eine Fortlaufhemmung, die mit dem Einbringen der Beschwerde bei der für den Beschwerdegegenstand zuständigen Schlichtungsstelle beginnt und bis zur Beendigung des Verfahrens besteht. Von der Hemmung erfasst sind Verjährungsfristen und auch Präklusivfristen, nicht jedoch verfahrensrechtliche Fristen.⁵³

Verjährungshemmung tritt allerdings nur dann ein, wenn der Antrag bei der zuständigen AS-Stelle eingebracht wird. Wenn sich – möglicherweise auch erst später im Verfahren – herausstellt, dass die angerufene AS-Stelle für die Beschwerde nicht zuständig ist und diese daher die Behandlung des Falls ablehnt, trat Verjährungshemmung nie ein. Nach *Madl* sollte die Bestimmung insofern korrigiert werden, als *„die Hemmung nicht bloß mit dem Einbringen der Beschwerde ‚bei einer zuständigen AS-Stelle‘ anfangen kann, sondern wie bei der Klage auch durch Einbringen bei einer unzuständigen AS-Stelle, sofern die Beschwerde an die zuständige AS-Stelle weitergeleitet wird“*.⁵⁴ Eine derartige Gleichbehandlung von Beschwerden nach dem AStG und Klagen vor Gericht wäre überlegenswert.

Der Fortlauf der Verjährung ist nach dem Gesetzeswortlaut auch bei gehöriger Fortsetzung des Verfahrens gehemmt. Wird eine Partei im Verfahren säumig oder kann sie über mehrere Wochen nicht aktiv am Verfahren teilnehmen, hat dies nicht umgehend den Verlust der Verjährungshemmung zur Folge. Zur Frage, wann von „gehöriger Fortsetzung“ des Verfahrens iSd AStG gesprochen werden kann, gibt es derzeit noch keine Rechtsprechung. *Schuschnigg* führt hierzu aus, dass die Untätigkeit, die zum Verlust der Hemmungswirkung führen würde, ungewöhnlich sein müsse, wobei die Umstände des Einzelfalls entscheidend seien. Er verweist bei dieser Frage auf § 1497 ABGB.⁵⁵

Bydlinski führt zu § 1497 ABGB folgendes aus: *„Häufig wird allgemein darauf abgestellt, ob dem Verhalten der Partei entnommen werden kann, daß es ihr am erforderlichen Ernst zur Erreichung des Prozeßziels fehlt. Beruft sich der Beklagte auf die Verjährung wegen nicht gehöriger Fortsetzung, ist es Sache des Klägers, beachtliche Gründe für die Untätigkeit nachzuweisen“*.⁵⁶

In der Praxis ist die Verbraucherschlichtung der Ansicht *Schuschniggs* und der Rechtsprechung zu § 1497 ABGB gefolgt.

Ein weiteres Problem im Zusammenhang mit der Verjährungshemmung ergibt sich bei der Beendigung von Verfahren. Basierend auf § 17 AStG erhalten sowohl KonsumentInnen als

⁵³ S ErlRV 697, Anmerkung zu § 18.

⁵⁴ *Madl*, ADR und Verjährung, VbR 2016/4, 11.

⁵⁵ S *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 155 f.

⁵⁶ *M. Bydlinski* in *Rummel*, ABGB³ § 1497 ABGB.

auch Unternehmen eine Nachricht, wenn das Verfahren geschlossen wird. In dieser Nachricht wird das Ergebnis des Verfahrens festgehalten. Die Mitteilung bildet den Abschluss des Verfahrens, womit auch die Verjährungshemmung endet. Dies kann in der Praxis insbesondere für KonsumentInnen eine große Bedeutung haben, nämlich dann, wenn der Schlichtungsantrag knapp vor Ablauf der Verjährungsfrist bei der AS-Stelle eingebracht wurde. Wenn die Benachrichtigung über die Beendigung des Verfahrens die Verjährungshemmung ad hoc beendet, hätte dies zur Folge, dass KonsumentInnen umgehend nach Erhalt der Benachrichtigung eine Klage bei Gericht einbringen müssten, wenn sie ihre Ansprüche nicht verlieren wollen. Dies wird in der Literatur – uE zu Recht – kritisiert. Nach *Madl* und *Mayr* sollte die Hemmung aufrechtbleiben, wenn – entsprechend den allgemeinen Grundsätzen der gehörigen Fortsetzung – unverzüglich die Klage vor Gericht eingebracht wird.⁵⁷ Dies wird dann anzunehmen sein, wenn innerhalb angemessener Frist geklagt wird.⁵⁸ Bei Fällen mit Auslandsbezug stellt sich zusätzlich noch die Frage, ob die Anrufung einer österreichischen Schlichtungsstelle, die in der Sache zB deutsches Recht anzuwenden hat, die Verjährung hemmt (bzw vice versa). Auf diese Spezialfrage wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen und auf einen Beitrag von *Gössl* verwiesen.⁵⁹

C. Verfahrensablauf

Nachfolgend soll der Verfahrensablauf der Verbraucherschlichtung dargestellt werden, wobei dieser wiederum praxisnah gehalten wird. Der Verfahrensablauf anderer Schlichtungsstellen wird nicht dargestellt, manche Besonderheiten in den anderen Verfahrensordnungen werden an der jeweiligen Stelle jedoch kurz erwähnt.

1. Überblick

Das Verfahren der Verbraucherschlichtung läuft grundsätzlich in drei Phasen ab. Phase eins besteht aus dem Austausch der Sichtweisen und Lösungsvorschläge der Parteien. Sofern sich die Parteien nicht bereits in diesem Stadium einigen, beginnt die eigentliche Tätigkeit der Verbraucherschlichtung, das Vermitteln (Phase zwei). Dabei tritt die Verbraucherschlichtung in telefonischen oder schriftlichen Kontakt mit KonsumentInnen und Unternehmen und

⁵⁷ S *Madl*, VbR 2016/4, 11; *Mayr*, Alternative Streitbeilegung und Verjährung, NZ 2016/42, 132.

⁵⁸ S RIS-Justiz RS0034664.

⁵⁹ S *Gössl*, Verjährungshemmung bei grenzüberschreitender Streitbeilegung, MDR 2017, 251-254.

versucht, die jeweiligen Standpunkte einander anzunähern. Dabei kann die Verbraucherschlichtung auch erste Lösungsvorschläge unterbreiten. Sofern auch auf diesem Weg keine Einigung erzielt werden kann, besteht die Möglichkeit, eine Schlichtungsverhandlung durchzuführen (Phase drei). In dieser erhalten die Parteien die Möglichkeit, ihren Fall unter Beisein einer Schlichterin/eines Schlichters in aller Ruhe gemeinsam an einem Tisch zu besprechen. Am Ende unterbreiten die SchlichterInnen einen Lösungsvorschlag, der von den Parteien binnen einer gewissen Frist angenommen oder abgelehnt werden kann. Alternativ zum Schlichtungsvorschlag besteht natürlich auch die Möglichkeit, dass die Parteien – ohne formalen Vorschlag durch die SchlichterInnen – einen außergerichtlichen Vergleich abschließen, der gebührenbefreit ist.

2. Antragstellung

Das Verfahren beginnt mit der Antragstellung durch die KonsumentInnen. Der Antrag kann über ein auf der Website der Verbraucherschlichtung zur Verfügung gestelltes Online-Formular⁶⁰, per E-Mail, Fax, oder Brief eingebracht werden.⁶¹ Anderes gilt bspw für Schlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann. Aufgrund seines Zuständigkeitsbereichs (Online-Geschäfte) wird angenommen, dass KonsumentInnen Internetzugang haben. Der Antrag ist somit primär online über ein Beschwerdeformular einzubringen. Nur für den Fall, dass es KonsumentInnen nicht möglich ist, das Beschwerdeformular zu verwenden, kann die Beschwerde auch postalisch eingereicht werden.⁶²

Der Antrag hat bereits einen von den KonsumentInnen gewünschten Lösungsvorschlag zu enthalten.⁶³

3. Prüfung des Antrags und Austausch der Stellungnahmen

Nach Einlagen des Antrags bei der Verbraucherschlichtung prüft diese den Antrag im Hinblick auf Zuständigkeit, Ablehnungsgründe und Vollständigkeit. In der Praxis kommt es oft vor, dass KonsumentInnen ein Verbesserungsauftrag erteilt wird. Wenn der Schlichtungsantrag unklar oder unschlüssig ist, erforderliche Dokumente fehlen oder eine

⁶⁰ www.verbraucherschlichtung.at/portal.

⁶¹ S § 3 Abs 1 und Abs 2 der VerFO.

⁶² S § 5 der Verfahrensrichtlinien des Internetombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG idF vom 03.05.2016.

⁶³ S § 3 Abs 2 Z 4 der VerFO.

unangemessene Ausdrucksweise verwendet wird, kann die Verbraucherschlichtung KonsumentInnen ersuchen, den Antrag unter Setzung einer Frist von mindestens zwei Wochen zu überarbeiten.⁶⁴

Sobald ein zulässiger und vollständiger Antrag vorliegt, wird er so rasch wie möglich – meist am selben oder darauffolgenden Tag – an das im Schlichtungsantrag genannte Unternehmen weitergeleitet. Mit dem Einladungsschreiben wird das Unternehmen ersucht, binnen einer Frist von – für gewöhnlich – zwei Wochen eine Stellungnahme zum Fall abzugeben. Nimmt das Unternehmen den Lösungsvorschlag der KonsumentInnen an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung abgeschlossen. Nimmt das Unternehmen den Lösungsvorschlag zwar nicht an, beteiligt sich aber am Verfahren, kann es eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag abgeben, die wiederum den KonsumentInnen übermittelt wird.⁶⁵ Lehnt das Unternehmen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ab oder reagiert trotz Urgezen nicht auf die Kontaktaufnahmeversuche der Verbraucherschlichtung, muss der Fall geschlossen werden.

4. Vermittlung

Nimmt das Unternehmen am Verfahren teil, ist es bislang aber noch zu keiner Einigung gekommen, beginnt die Verbraucherschlichtung mit ihrer Vermittlungstätigkeit.⁶⁶ Die Verbraucherschlichtung tritt dabei in telefonischen oder schriftlichen Kontakt mit den Parteien und arbeitet mit diesen an einer für alle Seiten zufriedenstellenden Lösung, indem versucht wird, die Positionen einander anzunähern und die Parteien auf diese Weise zur Lösungsfindung anzuleiten.

5. Schlichtungsvorschlag und Schlichtungsverhandlung

Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und das Vermitteln durch die Verbraucherschlichtung zu keiner Einigung, können SchlichterInnen den Parteien eine konkrete Lösung vorschlagen, die sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen hat.⁶⁷ SchlichterInnen sind in der Beweiswürdigung frei. Sofern sinnvoll und von den Parteien gewünscht, können SchlichterInnen zur Feststellung des Sachverhalts und Erörterung des

⁶⁴ S § 4 der VerfO.

⁶⁵ S § 6 der VerfO.

⁶⁶ S § 7 der VerfO.

⁶⁷ S § 8 Abs 1 der VerfO.

Falls eine Schlichtungsverhandlung durchführen. Der Ablauf wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.⁶⁸ Am Ende einer solchen Schlichtungsverhandlung unterbreiten die SchlichterInnen einen Schlichtungsvorschlag, der von den Parteien entweder in der Schlichtungsverhandlung oder binnen einer gewissen Frist angenommen oder abgelehnt werden kann.⁶⁹ Kommt es zu einer Einigung, stellt dies einen außergerichtlichen Vergleich dar.

6. Vergleichsabschlüsse

Unabhängig davon, ob die Parteien auf Grundlage eines Schlichtungsvorschlags oder aus eigenem Antrieb einen Vergleich bei der Verbraucherschlichtung abschließen, liegt der große Vorteil solcher Vergleichsabschlüsse darin, dass sie gemäß § 33 Tarifpost 20 Abs 2 Z 5 GebG gebührenfrei sind.

V. ODR-Plattform

Der Europäische Gesetzgeber hat das durch die ADR-RL etablierte System alternativer Streitbeilegungsstellen um eine Plattform zur Lösung von Online-Streitigkeiten ergänzt. Dieses als OS-Plattform⁷⁰ bezeichnete Portal soll es KonsumentInnen, die online einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag mit einem in der Union niedergelassenen Unternehmen abgeschlossen haben, ermöglichen, etwaige daraus entstehende Streitigkeiten auf „*unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire*“⁷¹ Weise online zu lösen. Die Plattform soll die Parteien einerseits dabei unterstützen, eine geeignete Schlichtungsstelle für ihren Konflikt zu finden und andererseits als Kommunikationstool dienen, über das Sichtweisen ausgetauscht und Lösungsvorschläge unterbreitet werden können. Überdies soll die Plattform durch ein integriertes Übersetzungstool etwaige Sprachbarrieren zwischen KonsumentIn, Unternehmen und Schlichtungsstelle beseitigen.⁷²

So begrüßenswert diese Plattform grundsätzlich ist, scheint sie uE derzeit noch recht mangelbehaftet zu sein. Von den laut Statistik der Europäischen Kommission rund 400 bis

⁶⁸ S § 8 Abs 3 der VerfO.

⁶⁹ S § 8 Abs 5 der VerfO.

⁷⁰ OS steht für Online-Streitbeilegung.

⁷¹ Art 1 ODR-VO.

⁷² S zur OS-Plattform ausführlich *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung 165ff.

09.06.2017 gestellten ODR-Anträgen⁷³, die ein in Österreich niedergelassenes Unternehmen betroffen haben, sind nur eine einstellige Zahl bis zu einer der acht AS-Stelle vorgedrungen. Was mit den restlichen Fällen passierte, ist unklar. Laut Auskunft der Kommission werden viele davon bereits im Vorfeld bilateral zwischen Unternehmen und KonsumentInnen gelöst oder wegen einer nicht erfolgten Einigung auf eine Schlichtungsstelle vorzeitig geschlossen. Aufgrund der großen Diskrepanz zwischen eingebrachten und tatsächlich von einer Schlichtungsstelle behandelten Schlichtungsfällen erscheint diese Begründung jedoch nicht gänzlich befriedigend. Ein weiteres Problem besteht darin, dass das System es zulässt, Schlichtungsfälle an unzuständige Schlichtungsstellen weiterzuleiten. Dies führt zwangsläufig zu einem unbefriedigenden Ergebnis für KonsumentInnen und Unternehmen, da derartige Fälle von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden müssen. Weiters erscheint das ODR-Prozedere umständlich, müssen sich KonsumentInnen und Unternehmen doch zuerst auf eine Schlichtungsstelle einigen, bevor eine solche in den Fall miteinbezogen werden kann. Schließlich hat sich auch gezeigt, dass das Übersetzungstool nur teilweise sinnvolle Ergebnisse liefert und umso unbrauchbarer wird, je ausgefallener die Sprachkombinationen sind. Sollten die genannten Mängel behoben werden, kann aus der ODR-Plattform uE aber ein nützliches und effizientes Tool werden.

VI. Statistische Übersicht 2016

	Anzahl/Prozent
Schlichtungsanträge	455
Fremdwährungskredite	105
Handel	96
Reise	58
Versicherung	57
Fernwärme	31
Sonstiges	108
Laufende Fälle	49
Abgeschlossene Fälle	406
Einigung	164
Keine Einigung	96

⁷³ S <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.statistics.show>, zugegriffen am 09.06.2017.

Unternehmen lehnt Teilnahme ab	84
Begründete Ablehnung durch AS-Stelle	62
Teilnahmequote	76%
Einigungsquote	
inklusive Teilnahme abgelehnt	48%
exklusive Teilnahme abgelehnt	63%
Zahlungen an K/Erlöse	EUR 328.309,--
Verfahrensdauer (Durschnitt in Tagen)	44

Im Jahr 2016 wurden bei der Verbraucherschlichtung insgesamt 455 Schlichtungsanträge gestellt. Fast jeder vierte Fall betraf einen Fremdwährungskredit, jeder fünfte den Bereich Handel. Weiters spielten Probleme bei Reisen, Versicherungen und der Fernwärme eine erwähnenswerte Rolle.

Von den 455 Fällen konnten bis zum 31.12.2016 insgesamt 406 Fälle abgeschlossen werden. Dabei musste die Verbraucherschlichtung 62-mal (15%) die Behandlung des Falls ablehnen, hauptsächlich weil sie nicht zuständig war. In den verbleibenden 344 Fällen haben Unternehmen 260-mal (76%) am Verfahren teilgenommen und 84-mal (24%) ihre Teilnahme abgelehnt. Die Einigungsquote lag inklusive der Fälle, in denen Unternehmen ihre Teilnahme ablehnten, bei 48%. Berücksichtigt man nur jene Fälle, in denen beide Parteien am Verfahren teilgenommen haben, lag die Einigungsquote bei 63%. Durchschnittlich haben Schlichtungsverfahren 44 Tage gedauert. KonsumentInnen haben durch die Vermittlungstätigkeit der Verbraucherschlichtung insgesamt rund EUR 330.000,-- von Unternehmen erhalten oder erlassen bekommen. Hier sei allerdings erwähnt, dass der Mehrwert der Tätigkeit der Verbraucherschlichtung weit über den genannten Betrag hinausgeht. Einerseits deshalb, weil Einigungen nicht immer monetärer Natur sind und somit nur zum Teil konkret beziffert werden können. Andererseits, weil die Verbraucherschlichtung auch auf Unternehmensseite zu Vorteilen und Ersparnissen führt.⁷⁴

Trotz der grundsätzlichen Freiwilligkeit von Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtung sind ihre Ergebnisse durchaus beachtlich und die Akzeptanz von Schlichtungsverfahren gegeben. So zeigen auch die Antworten auf die von der Verbraucherschlichtung nach jedem Verfahren verschickten Feedback-Fragebögen, dass die Zufriedenheit mit der Einrichtung groß ist. 84% der KonsumentInnen (n=128) und 96% der Unternehmen (n=26) würden sich erneut an einem Schlichtungsverfahren beteiligen.

⁷⁴ Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Vermeidung langwieriger und kostenintensiver Gerichtsverfahren, etc.

Auch die Ergebnisse anderer Einrichtungen wie des Internet Ombudsmanns, wo in rund 300 AStG-Verfahren eine Teilnahmequote von 76% und eine Einigungsquote von 52% erreicht werden konnte⁷⁵, oder der Telekom-Schlichtungsstelle der RTR, die 1.966 Fälle behandelt und bei verpflichtender Teilnahme eine Einigungsquote von 81% erreicht hat⁷⁶, zeigen, dass alternative Streitbeilegung akzeptiert wird und funktioniert.

Im Jahr 2017 hat die Verbraucherschlichtung im Zeitraum Jänner bis Juli 20% mehr Schlichtungsanträge erhalten als im gleichen Zeitraum des Vorjahres. Mittelfristig gehen wir von 600 bis 1.000 Fällen pro Jahr aus.

VII. Kooperation zwischen AS-Stellen

Die Verbraucherschlichtung hat seit Inkrafttreten des AStG großen Wert auf Vernetzung und Kooperation mit anderen Schlichtungsstellen gelegt, um den nationalen und europäischen Wissenstransfer zu fördern.

Auf nationaler Ebene hat die Verbraucherschlichtung regelmäßige Treffen der acht österreichischen AS-Stellen ins Leben gerufen. Diese haben den Zweck, allgemeine Problemstellungen, die sich bei der Anwendung des AStG und der Bearbeitung von Schlichtungsfällen ergeben, zu erörtern. Überdies bieten die Treffen eine Plattform, um gemeinsame Werbeaktivitäten zu planen und Strategien zur Erhöhung der Bekanntheit des ADR-Systems zu entwickeln.

Auf europäischer Ebene ist die Verbraucherschlichtung einerseits FIN-NET beigetreten, einem europäischen Netzwerk von Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten im Finanzbereich, und hat andererseits gemeinsam mit dem Verbraucher-Schlichter Deutschland regelmäßige Treffen deutschsprachiger Online- und Auffangschlichtungsstellen initiiert. Durch diesen internationalen Austausch soll vom Wissen und den Lösungsansätzen anderer EU-Länder profitiert und das eigene System durch best-practice-Beispiele verbessert werden. Überdies stellen sich viele Fragen zur Auslegung der ADR-Richtlinie und der jeweiligen Umsetzungsgesetze in den einzelnen Staaten gleichermaßen, weshalb ein grenzüberschreitender Austausch geradezu geboten erscheint.

⁷⁵ S *Internet Ombudsmann*, Jahresbericht 2016, abrufbar unter https://ombudsmann.at/media/file/78.WEB_JB_Ombudsmann2016.pdf, zugegriffen am 14.06.2017.

⁷⁶ S *Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH*, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstellen 2016, abrufbar unter https://www.rtr.at/de/inf/STR_Bericht2016, zugegriffen am 14.06.2017.

VIII. Anregungen und Verbesserungsvorschläge

Im Laufe der letzten eineinhalb Jahre haben sich der Verbraucherschlichtung verschiedene Probleme gestellt, deren Beseitigung das Verfahren erleichtern oder für die Parteien verbessern würde. Auf einige dieser Probleme wurde im Rahmen des Artikels bereits hingewiesen. Nachfolgend sollen noch weitere vier Punkte schlaglichtartig hervorgehoben werden.

A. Verpflichtende Teilnahme

Die Teilnahme an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtung ist für Unternehmen derzeit freiwillig. In Anbetracht dessen ist die Teilnahmequote von 76% zwar durchaus respektabel und die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen sehr hoch⁷⁷, trotzdem könnte eine generelle Teilnahmepflicht, wie es sie etwa bei den Schlichtungsstellen der Regulatoren gibt, unterstützend sein. Ein Vorteil wäre, dass der Frust vieler KonsumentInnen über die Nichtteilnahme von Unternehmen beseitigt und der administrative Aufwand der Verbraucherschlichtung reduziert werden würde, der durch Urgerichten und Überzeugungsversuche, am Verfahren teilzunehmen, entsteht. Zudem würden Unternehmen den Ablauf und die Vorteile eines Schlichtungsverfahrens praktisch erleben und dadurch ihre ablehnende Haltung möglicherweise überdenken.

Demgegenüber stellt die Freiwilligkeit der Teilnahme an Schlichtungsverfahren aber einen sinnvollen und wichtigen Eckpfeiler alternativer Streitbeilegung dar, zumal Einigungen wohl ohnehin nur dann gelingen können, wenn auch ein Wille zur Teilnahme gegeben ist. Als Kompromiss könnte vorgesehen werden, Unternehmen zumindest zu einer inhaltlichen Stellungnahme zu Schlichtungsanträgen zu verpflichten, um insbesondere zu vermeiden, dass AS-Stellen wochenlang gar keine Reaktion von Unternehmen erhalten und Fälle ohne jegliche Rückmeldung schließen müssen.

B. Hemmung der Fälligkeit von Ansprüchen

Durch die Antragstellung bei der Verbraucherschlichtung werden die Verjährung und sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche gehemmt. Die Fälligkeit dieser Ansprüche wird jedoch nicht gehemmt. Unternehmen können somit trotz

⁷⁷ Es wird auch daran gearbeitet, die Quote mit Teilnahmevereinbarungen zu steigern.

eines laufenden Schlichtungsverfahrens auf die Begleichung offener Forderungen bestehen. Viele KonsumentInnen fragen die Verbraucherschlichtung bei Antragstellung daher, ob sie eine ihres Erachtens zu hohe oder falsche Rechnung begleichen müssen. Mangels Hemmung der Fälligkeit kann KonsumentInnen derzeit nur geraten werden, Rechnungen unter Vorbehalt zu bezahlen, wenn sie keine Klage riskieren wollen. In weiterer Folge kommt es vor, dass KonsumentInnen den geforderten Betrag leisten und Unternehmen der Verbraucherschlichtung daraufhin mitteilen, dass die Schuld von Konsumentenseite bereits getilgt worden sei und man daher keinen Grund mehr sehe, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Diese Situation erscheint unbefriedigend. Bei der RTR gibt es bspw eine Hemmung der Fälligkeit. Es wäre daher zu überlegen, eine Hemmung auch bei anderen Schlichtungsstellen gesetzlich vorzusehen.

C. Sachverständige

Die Verbraucherschlichtung verfügt über keine Sachverständigen, die defekte Geräte oder technische Anlagen überprüfen können. Solche Sachverständigen wären bei Problemen wie behaupteten Wasserschäden von Elektrogeräten oder Fernwärmestreitigkeiten aber sowohl aus Konsumenten- als auch Unternehmenssicht sehr hilfreich. Zwar soll das Schlichtungsverfahren kostengünstig und rasch durchgeführt und daher kein langwieriges Beweisverfahren unter Einbeziehung von GutachterInnen abgehalten werden. Gleichzeitig wäre es für die Verbraucherschlichtung jedoch nützlich, eine Einschätzung technischer ExpertInnen zu erhalten. Hier wäre unter Umständen eine Unterstützung durch die Wirtschaftskammer möglich, wobei sich dabei aber die Frage der Objektivität stellen könnte. Je nach Ausformung der Experteneinschätzung bestünde aber eine gewisse Missbrauchsgefahr, könnten sich KonsumentInnen doch eine kostenlose Expertise holen und sich dadurch auf ein Gerichtsverfahren vorbereiten.

D. Länderbüros

Die acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen sitzen alle in Wien. Zwar laufen die Verfahren hauptsächlich online oder postalisch ab, trotzdem wäre die physische Anwesenheit in anderen Bundesländern wünschenswert, zumal nach unserer Erfahrung viele KonsumentInnen und Unternehmen den persönlichen Kontakt schätzen. Zudem würden Länderbüros die Durchführung von Schlichtungsverhandlungen erleichtern. Derzeit behilft

sich die Verbraucherschlichtung damit, Schlichtungsverhandlungen in Form von Telefonkonferenzen abzuhalten oder zu den KonsumentInnen und Unternehmen zu reisen, soweit der Fall und der durch die Anreise bedingte Aufwand in einem angemessenen Verhältnis stehen und somit finanziell und personell vertretbar ist.

IX. Zusammenfassung

Die Verbraucherschlichtung kann auf eineinhalb Jahre erfolgreicher Tätigkeit im Bereich der alternativen Streitbeilegung zurückblicken. Wie die 455 bei der Verbraucherschlichtung im Jahr 2016 eingebrachten Anträge, die Teilnahmequote von 76% und die Einigungsquote von rund 50% zeigen, wird das Angebot durchaus angenommen und führt zu respektablen Ergebnissen. 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. Auf dieser Basis wird an der Bekanntheit der Einrichtung und der Erhöhung der Fallzahlen gearbeitet.

Wie im Artikel gezeigt wurde, bestehen trotz des positiven Starts des Systems alternativer Streitbeilegungsstellen eine Vielzahl praktischer Probleme, die uE noch einer Klärung durch den Gesetzgeber oder die Rechtsprechung bedürfen. So wären Konkretisierungen beim Anwendungsbereich der ADR-RL bzw des AStG und Regeln zum Umgang mit ausländischem Recht wünschenswert. Weiters erscheinen bei der ODR-Plattform Verbesserungen dringend geboten, damit das Tool sein Potenzial entfalten kann. Schließlich könnten alternative Streitbeilegungsverfahren durch Teilnahmepflichten oder die Beigabe von Sachverständigen effizienter und qualitativ hochwertiger werden. Ob es hier tatsächlich zu zeitnahen Änderungen kommt, wird die Zukunft zeigen.