

Europäische Kommission  
GD JUST, E3

Abteilung für Rechtspolitik  
Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien  
T 05 90 900DW | F 05 90 900114294  
E rp@wko.at  
W news.wko.at/rp

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Ares(2022)6673866  
28.9.2022

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
Rp 50.4.1.6.1/22/AS/CG  
Dr. Artur Schuschnigg

Durchwahl  
4014

Datum  
7.11.2022

**Verbraucherrechte - Anpassung der außergerichtlichen Streitbeilegung an digitale Märkte; Stellungnahme zu einer Bewertung und einer gleichzeitig vorgenommenen Folgenabschätzung**  
TransparenzregisterNr.: 10405322962-08

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir kommen der Aufforderung, zum Dokument „Verbraucherrechte - Anpassung der außergerichtlichen Streitbeilegung an digitale Märkte“ eine Stellungnahme abzugeben, gerne nach:

Einleitend ist dem eher negativ beschriebenen Bild in der Aufforderung zur Stellungnahme entgegenzutreten: In den weitaus überwiegenden Fällen funktionieren Verbrauchergeschäfte vollkommen problemlos. Selbst in den verschwindend geringen Fällen, in denen es zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen kommt, werden diese Divergenzen meist zur Zufriedenheit der Verbraucher beigelegt. Unternehmensinterne Systeme zur Beilegung von Streitigkeiten sollen weiterhin nicht den Kriterien einer ADR-Richtlinie unterliegen.

Herauszustreichen ist, dass die Union hinsichtlich rein innerstaatlicher Sachverhalte überhaupt keine Regelungskompetenz besitzt.

Die bestehenden Streitbeilegungsstellen funktionieren nach den uns vorliegenden Informationen gut, arbeiten unparteiisch und fair. Wesentlich dafür ist allerdings auch, dass jeglicher, auch indirekte Zwang für Unternehmen, an solchen außergerichtlichen Verfahren teilnehmen zu müssen, ausdrücklich abzulehnen ist.

Die aktuelle Richtlinie bzw. deren innerstaatliche Umsetzung eignet sich ohne Abstriche auch für die außergerichtliche Streitbeilegung in Bezug auf digitale Märkte. Es ist inzwischen mehr oder minder selbstverständlich geworden, dass Verbraucher sich im Online-Vertrieb bewegen.

Daher sollte es ebenso selbstverständlich sein, dass sie sich selbst entsprechendes Wissen aneignen und damit ein gewisses Maß an Verantwortung und Entscheidungsbewusstsein von ihnen erwartet werden kann. Informationspflichten, denen die Unternehmen nachzukommen haben, laufen vor allem dort ins Leere, wo diese derart umfangreich sind, dass sowieso niemand mehr erwartet, dass die zur Verfügung stehenden Informationen tatsächlich auch wahrgenommen werden.

Wir sprechen uns gegen eine Überarbeitung bzw. Ausweitung des Anwendungsbereichs (insb. in Bezug auf vorvertragliche Informationspflichten) der bestehenden Bestimmungen zur außergerichtlichen Streitbeilegung aus.

Weiters sehen wir einen erhöhten Druck zur Teilnahme an außergerichtlichen Verfahren auf Unternehmen kritisch, nicht nur der Komplexität, sondern auch dem hohen Verwaltungsaufwand, der dadurch entstehen würde, sowie den höheren Kosten der einzelnen Mitgliedsbetriebe für die Rechtspflege bzw. Rechtsauseinandersetzungen geschuldet. Nicht zuletzt würde eine allfällige Verpflichtung zur Teilnahme dem Prinzip der außergerichtlichen Streitbeilegung und Mediation, das durch Freiwilligkeit geprägt ist, widersprechen. Ohne ausdrückliche Zustimmung durch das Unternehmen hat jedenfalls eine Bindungswirkung an das Ergebnis eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens zu unterbleiben. Eine solche Bindung würde wohl auch grundrechtlich mehr als problematisch sein.

Ist primärer Zweck der ODR-Verordnung, eine zuständige außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu ermitteln, so sollte doch überlegt werden, wie dieses System attraktiver ausgestaltet werden könnte.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Rosemarie Schön  
Abteilungsleiterin