



Rechtsservice- und Schlichtungsstelle  
des Fachverbandes der Versicherungsmakler und  
Berater in Versicherungsangelegenheiten

**SATZUNG DER**

**RECHTSSERVICE- UND**

**SCHLICHTUNGSSTELLE FÜR**

**VERSICHERUNGSSACHEN**

**(RSS)**

**Beschluss des Fachverbandsausschusses der Versicherungsmakler und Berater in  
Versicherungsangelegenheiten vom 12.12.2019,**

**veröffentlicht auf der Homepage des Fachverbandes der Versicherungsmakler  
und Berater in Versicherungsangelegenheiten am 1.9.2020**

# Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel.....	3
2.	Organe.....	4
3.	Weitere Struktur .....	4
3.1	Allgemeines .....	4
3.2	Der Fachbeirat.....	4
3.3	Die Schlichtungskommission .....	5
3.4	Vorsitzende/r der SK .....	5
3.5	Fachverbandsausschuss.....	6
3.6	Fachverbandsobmann.....	6
3.7	Geschäftsstelle .....	7
4.	Verfahren .....	7
4.1	Zuständigkeit .....	7
4.2	Antrag.....	8
4.3	Antragsgegner .....	9
4.4	Beweisaufnahme .....	9
4.5	Sitzung der SK .....	10
4.6	Beratungsergebnisse der SK .....	11
4.7	Beschlussfassung durch den sonstigen Ausschuss .....	12
4.8	Übermittlung des Ergebnisses des Schlichtungsverfahrens.....	12
4.9	Besondere Verfahrensbestimmungen im Verfahren Versicherungskunde vs. Versicherungsmakler .....	13
4.10	Kostenersatz.....	13
4.11	Veröffentlichung .....	13
4.12	Akteneinsicht und -aufbewahrung.....	13
5.	Finanzen .....	14
6.	Sonstiges .....	14
6.1	Fachorganisationen .....	14
6.2	Salvatorische Klausel .....	14
6.3	Zusammenarbeit .....	14
7.	Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen .....	14
	Abkürzungsverzeichnis .....	14

## 1. Präambel

- 1.1 Die österreichischen Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten stehen fortlaufend vor der Aufgabe der außergerichtlichen Konfliktlösung im rechtlichen Dreiecksverhältnis Versicherer - Versicherungskunde - Versicherungsmakler. Aus diesem Grunde hat der Fachverbandsausschuss die Errichtung der RSS als Einrichtung des Fachverbandes in Form eines sonstigen Ausschusses gemäß § 39 der GO in seiner Sitzung vom 8. November 2006 beschlossen. Die in dieser Sitzung beschlossene Satzung wurde mit Beschluss des Fachverbandsausschusses vom 14.9.2011, 16.9.2015, 16.12.2015 und 12.12.2019 abgeändert.
- 1.2 Der Fachverbandsausschuss hat in seiner Sitzung vom 12.12.2019 beschlossen, gemäß § 39 Abs 3 GO iVm § 65 Abs 2 WKG den jeweiligen Fachverbandsobmann als Vorsitzenden und die beiden Fachverbandsobmann-Stellvertreter als weitere Mitglieder des sonstigen Ausschusses zu bestimmen und die Beschlussfassung des Ausschusses diese zu delegieren.
- 1.3 Jedes in Österreich niedergelassene Versicherungsunternehmen wird gebeten, mit dieser Einrichtung zusammenzuarbeiten und in konkreten Fällen die unverbindlichen Empfehlungen der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle zu berücksichtigen.
- 1.4 Der Fachverband und die Versicherungsunternehmen sind sich bewusst, dass die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Versicherungsunternehmen, Versicherungsmaklern und Versicherungskunden für das Funktionieren des österreichischen Versicherungsmarktes entscheidend und diese Form der Konfliktbereinigung äußerst wünschenswert ist.
- 1.5 Die Einrichtung einer institutionalisierten Rechtsservice- und Schlichtungsstelle als Einrichtung der gesetzlichen Interessenvertretung der Versicherungsmakler stellt ein wirksames Instrument zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung dar. Der Fachverband und die Versicherungsunternehmen bekräftigen das Ziel, diese Einrichtung zu fördern und gemeinsam weiterzuentwickeln.
- 1.6 Zur Finanzierung dieser Einrichtung ist es erforderlich, dass alle Betroffenen ihren Beitrag dazu leisten und jene Mittel zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, um ein hohes Maß an Qualität und Effizienz zu gewährleisten.
- 1.7 Der Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten ist Rechtsträger der Schlichtungsstelle und für deren Organisation, das Verfahren und die personelle Besetzung sowie die fachliche Qualität ihrer Stellungnahmen und Empfehlungen verantwortlich. Die Schlichtungsstelle ist somit eine Einrichtung des Fachverbandes, weshalb diese Satzung und Wirtschaftskammerrecht zur Anwendung kommen.
- 1.8 Die bei der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle eingerichtete Schlichtungskommission trifft ihre Empfehlungen objektiv.
- 1.9 Dem Vorsitzenden der Schlichtungskommission obliegt es in besonderer Weise auf das rechtskonforme Vorgehen und die Verpflichtung zur Objektivität der Schlichtungskommission zu achten.

- 1.10 Soweit in dieser Satzung personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

## **2. Organe**

Die RSS als sonstiger Ausschuss nach § 39 GO besteht aus dem FVO und seinen beiden Stellvertretern.

## **3. Weitere Struktur**

### **3.1 Allgemeines**

- 3.1.1 Die RSS als sonstiger Ausschuss nach § 39 GO bedient sich zur Erfüllung der ihr durch diese Satzung zugewiesenen Aufgaben einer Gruppe von Experten, im nachfolgenden Fachbeirat bzw. Schlichtungskommission (SK) genannt.
- 3.1.2 Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

### **3.2 Der Fachbeirat**

- 3.2.1 Der Fachbeirat besteht aus dem SKV und den beratenden Mitgliedern. Der FVAS entsendet die beratenden Mitglieder des Fachbeirats durch Beschluss. Dabei soll es sich um Persönlichkeiten handeln, die über umfassende Fachkenntnisse und Erfahrungen im Versicherungs- und Schadenersatzrecht sowie in der Praxis des österreichischen Versicherungsmarktes verfügen. Der Beschluss gilt für die Funktionsperiode des FVAS. Wird ein derartiger Beschluss unterlassen, gelten die bisher bestellten Mitglieder solange als bestellt, als kein neuer Beschluss des FVAS gefasst wird. § 51 WKG ist sinngemäß anzuwenden.
- 3.2.2 Der FVAS kann durch Beschluss ein beratendes Mitglied des Fachbeirats abberufen. Die Abberufung kann nur aus einem der nachstehend angeführten Gründe erfolgen:
- a) Das Mitglied des Fachbeirats lässt sich Verfehlungen von solcher Art oder Schwere zu Schulden kommen, dass die weitere Ausübung seiner Funktion den Interessen der Funktion abträglich wäre.
  - b) Das Mitglied ersucht schriftlich um seine Abberufung.
  - c) Das Mitglied ist in Folge von Krankheit, Unfall oder Gebrechen länger als ein halbes Jahr funktionsunfähig.
  - d) Das Mitglied übt eine Tätigkeit aus, die Zweifel an der unabhängigen Ausübung seiner Funktion hervorrufen könnte.
- Die Abberufung kann nur bei einer Anwesenheit von Zweidrittel der Stimmrechte erfolgen.
- 3.2.3 Hinsichtlich der Mitglieder des Fachbeirats gelten die Bestimmungen über die Verschwiegenheit gemäß § 69 WKG. Die Bestimmungen der Geschäftsordnung der Bundeskammer gelten diesbezüglich sinngemäß.

- 3.2.4 Die Tätigkeit der weiteren Mitglieder des Fachbeirats erfolgt ehrenamtlich. Deren Reisekosten werden vom FV gemäß der jeweils geltenden Reisekostenordnung der WKO ersetzt.

### 3.3 Die Schlichtungskommission

Die SK besteht aus dem Vorsitzenden und drei beratenden Mitgliedern, die aus dem Kreise der Mitglieder des Fachbeirats zu berufen sind. Näheres dazu wird in Pkt. 4.5.2 bestimmt.

### 3.4 Vorsitzende/r der SK

- 3.4.1 Der SKV wird vom FVAS mit einfacher Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen gewählt. Zur Erstattung eines Wahlvorschlages ist jedes Mitglied des FVAS berechtigt. Liegen mehrere Wahlvorschläge vor, so ist die Wahl geheim abzuhalten.
- 3.4.2 Der FVAS kann auch mehrere Vorsitzende wählen. Diese haben einvernehmlich mit dem FVO eine Verteilung der einzelnen Schlichtungsanträge auf die Vorsitzenden vorzunehmen. Sind mehrere Vorsitzende gewählt, gelten die weitere Bestimmungen des Pkt. 3.4 für jeden einzelnen von ihnen.
- 3.4.3 Der SKV muss eine abgeschlossene juristische Ausbildung und die für seine Aufgabe erforderliche Befähigung, Fachkompetenz und Erfahrung haben. Es wäre vorteilhaft, die Befähigung zum Richteramt oder langjährige rechtliche Erfahrungen in leitender Stellung eines VR oder eines Versicherungsmaklers vorweisen zu können.
- 3.4.4 Während der Funktionsdauer ist dem SKV jede Tätigkeit untersagt, die geeignet ist, die Unparteilichkeit der Amtsausübung zu beeinträchtigen.
- 3.4.5 Der SKV ist hinsichtlich seiner Entscheidungen sowie seiner Verfahrens- und Amtsführung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen, sofern es nicht reine Verwaltungsangelegenheiten und Angelegenheiten der Dienstaufsicht betrifft (allenfalls Verfahrensdauer).
- 3.4.6 Der SKV wird vom Personalkörper des FV und von Rechtsträgern, denen Aufgaben gem. § 65b WKG übertragen wurden, unterstützt, soweit der FVO ihm diese Kapazitäten zur Verfügung stellt. Im Rahmen dessen übt er über diese eine fachliche Aufsicht und ein fachliches Weisungsrecht aus, und zwar mit Ausnahme des Personalkörpers des FV.
- 3.4.7 Der FVAS kann gemäß § 26 Abs 18 GO dem SKV das Recht einräumen, den Sitzungen des FVAS mit beratender Stimme beizuwohnen.
- 3.4.8 Die Funktionszeit des SKV beträgt 3 Jahre, wobei die jeweilige Funktionszeit mit dem 1. Jänner eines Jahres beginnt. Wiederwahlen sind zulässig. Eine vorzeitige Beendigung der Funktionszeit ist aus wichtigen Gründen zulässig. Die näheren gegenseitigen Rechte und Pflichten werden zwischen FV und SKV vertraglich geregelt.
- 3.4.9 Die vorzeitige Beendigung der Funktionszeit des SKV ist insbesondere bei einem Beschluss des FVAS gemäß Pkt. 3.5.4. zulässig.

- 3.4.10 Der SKV hat das Recht, seine Funktion durch eine schriftliche Erklärung an den FVO zum Ende eines jeden Kalenderquartals niederzulegen, wobei eine dreimonatige Frist einzuhalten ist, sofern nicht wichtige Gründe iSd Pkt. 3.4.8 vorliegen.
- 3.4.11 Im Falle der Verhinderung des SKV von mehr als 4 Wochen und im Fall seiner Befangenheit trifft der FVO die Entscheidung, welches weitere Mitglied des Fachbeirats dessen Vertretung übernimmt, sofern nicht mehrere Vorsitzende bestellt sind und die Vertretung in der Geschäftsverteilung geregelt ist.

### 3.5 Fachverbandsausschuss

- 3.5.1 Da die RSS eine Einrichtung des FV ohne Rechtspersönlichkeit ist, ist der FVAS das höchste Organ. Daher sind dessen Entscheidungen, sofern sie dienstliche oder verwaltungstechnische Angelegenheiten betreffen, von allen Organen, Mitarbeitern und sonstigen Mitwirkenden nach Kräften umzusetzen.
- 3.5.2 Der FVAS hat bei seinen diesbezüglichen Entscheidungen die durch diese Satzung der SK und dem SKV eingeräumte besondere Stellung derselben zu berücksichtigen.
- 3.5.3 Der FVAS entscheidet insbesondere über die Wahl des SKV und die Bestellung der beratenden Mitglieder der SK gem. Pkt. 3.4.1 und Pkt. 3.2.1, 3.2.2 dieser Satzung, Kostenersätze und/oder Aufwandsentschädigungen für den SKV im Sinne des Pkt. 3.4.8.
- 3.5.4 Der FVAS kann die Funktionsperiode des SKV aus wichtigem Grund beenden, insbesondere wenn er dem SKV das Misstrauen ausspricht. Die Beschlusserfordernisse des § 54 WKG sind für diesen Beschluss zu berücksichtigen, wobei § 54 Abs 2 letzter Satz nicht zur Anwendung kommt. In diesem Fall hat der FVO dem SKV die unverzügliche Beendigung seiner Funktionszeit mitzuteilen und dessen Vertrag mit sofortiger Wirkung für beendet zu erklären.
- 3.5.5 Der FVAS kann durch Beschluss Maßnahmen anordnen, welche eine unverhältnismäßige Inanspruchnahme der RSS durch einzelne oder die Gesamtheit der Antragsberechtigten verhindern. Diese Maßnahmen sind auf der Webseite des FV zu veröffentlichen, sofern ihnen über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung zukommt.
- 3.5.6 Der FVAS hat das Recht, diese Satzung durch Beschluss abzuändern. Im Beschluss ist auch der Tag der Wirksamkeit der Satzungsänderung festzuhalten, sowie, nach welchen Bestimmungen der Satzung die noch nicht abgeschlossenen Verfahren zu erledigen sind.
- 3.5.7 Die Satzung ist auf der Homepage des FV zu veröffentlichen.

### 3.6 Fachverbandsobmann

- 3.6.1 Der FVO hat in seiner Funktion die RSS nach außen zu vertreten, die Beschlüsse des FVAS umzusetzen und gemeinsam mit dem SKV für einen ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb zu sorgen. Diesbezüglich übt er eine Dienstaufsicht aus und hat auch das Recht, Weisungen zu erteilen. Insbesondere hat er für die Einhaltung der allenfalls vom FVAS zu beschließenden Bearbeitungsfristen zu sorgen.

- 3.6.2 Der FVO berichtet dem FVAS in dessen Sitzungen über die Aktivitäten und den Geschäftsbetrieb der RSS.
- 3.6.3 Bei Gefahr im Verzug kann der FVO ohne Beschluss die Funktionsperiode des SKV vorzeitig beenden. Diese Maßnahme ist vom FVAS in der nächsten Sitzung zu bestätigen. Pkt. 3.5.4 der Satzung ist sinngemäß anzuwenden.

### 3.7 Geschäftsstelle

- 3.7.1 Der FVAS beschließt, wo und unter welcher Bezeichnung die Geschäftsstelle der RSS eingerichtet ist. Die GST ist eine Dienststelle zur Unterstützung der Organe gemäß Pkt. 2, der SK und des SKV und dient der Abwicklung der Schlichtungsanträge. Die GST der RSS wird im Rahmen der Möglichkeiten die Beratung der Mitglieder des FV in versicherungsrechtlichen Angelegenheiten durchführen. Sie erteilt ferner unverbindliche Rechtsauskünfte im Verhältnis Versicherer - Versicherungskunde - Versicherungsmakler zum Zwecke der außergerichtlichen Konfliktlösung.
- 3.7.2 Zur besseren Beratung und Information der Mitglieder des FV wird der Leiter der GST, unterstützt vom SKV und dessen Mitarbeitern, ständig die Rechtsprechung der Gerichte und der SK beobachten und dokumentieren. Er wird dafür sorgen, dass diese regelmäßig den Mitgliedern zur Verfügung gestellt wird.
- 3.7.3 Die GST gibt jährlich bis 31. März einen Jahresbericht über die ergangenen Entscheidungen und die Art der Streitfälle, mit denen die RSS befasst wurde, heraus, der auf der Homepage des FV veröffentlicht wird.

## 4. Verfahren

### 4.1 Zuständigkeit

- 4.1.1 Die RSS ist für folgende ausschließlich zivilrechtliche Angelegenheiten zuständig:

- a) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungskunde
- b) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmakler
- c) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungskunde und Versicherungsmakler

Bei lit a kann es sich etwa um Deckungssachen, Streitigkeiten über Existenz oder Inhalt von Versicherungsverträgen, Prämienangelegenheiten oder Schadenersatzansprüche handeln.

Bei lit b kann es sich etwa um Streitigkeiten über Courtageansprüche oder über Existenz oder Inhalt einer Courtagevereinbarung, handeln.

Bei lit c kann es sich etwa um Streitigkeiten aus dem Maklervertrag, über Existenz und Umfang der Vollmacht, über Honorare oder um Bestand oder Umfang einer Schadenersatzverpflichtung handeln.

Eine Rechtsstreitigkeit liegt nur vor, wenn der Antragsgegner einen anderen Rechtsstandpunkt als der Antragsteller vertritt, dem Begehren des

Antragsstellers nicht oder nur unvollständig nachkommt oder sich zur Geltendmachung des Anspruches innerhalb von 6 Wochen nicht erklärt hat.

- 4.1.2 Das Recht, einen Antrag auf Behandlung einer Angelegenheit an die RSS zu stellen, haben
- a) in allen Rechtsstreitigkeiten gemäß Pkt. 4.1.1. lit a bis c:
    - der FV und die Fachgruppen der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten, und zwar in Angelegenheiten von grundsätzlicher Bedeutung
  - b) sowie bei Rechtsstreitigkeiten gemäß Pkt. 4.1.1. lit a:
    - Versicherungskunden, die von einem Gewerbetreibenden, der eine Gewerbeberechtigung als Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten im Hauptrecht besitzt, vertreten werden
    - In Österreich zum Geschäftsbetrieb berechnigte VR
  - c) sowie bei Rechtsstreitigkeiten gemäß Pkt. 4.1.1. lit b:
    - Gewerbetreibende, die eine Gewerbeberechtigung als Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten im Hauptrecht besitzen
    - In Österreich zum Geschäftsbetrieb berechnigte VR
  - d) sowie bei Rechtsstreitigkeiten gemäß Pkt. 3.1.1. lit c:
    - Versicherungskunden mit Wohnsitz bzw. Sitz in Österreich
    - Verbraucher mit Wohnsitz innerhalb des EU/EWR-Raumes bzw. aus Drittstaaten, die aufgrund völkerrechtlicher Verträge am Binnenmarkt der EU teilnehmen
    - Gewerbetreibende, die eine Gewerbeberechtigung als Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten im Hauptrecht besitzen.
- 4.1.3 Eine Vertretung der Parteien durch berufsmäßige Parteienvertreter ist zulässig, im Fall des Pkt. 4.1.2. lit b Spiegelstrich 1 der Satzung zusätzlich zur Vertretung durch einen Versicherungsmakler.
- 4.1.4 Die RSS ist in den nachgenannten Fällen unzuständig:
- a) wenn ein geschädigter Dritter Schadenersatzansprüche gegen einen Versicherungsnehmer eines Haftpflichtversicherungsvertrages geltend machen will, außer es handelt sich um eine allfällige Schadenersatzverpflichtung eines Versicherungsmaklers.
  - b) Der Wert des Streitgegenstandes, der allenfalls von der SK in analoger Anwendung des § 60 JN zu bestimmen ist, beträgt - außer in den Fällen des Pkt. 4.1.2. lit a - unter € 500,--.
  - c) Die Angelegenheit wurde bereits von der SK behandelt, es sei denn, es liegen geänderte Umstände vor, die eine Neubehandlung tunlich erscheinen lassen.

## 4.2 Antrag

- 4.2.1 Das Verfahren bei der RSS beginnt mit einem schriftlichen Antrag (auch e-mail und Fax) eines Antragsberechtigten. Dieser hat alle zur Beurteilung des Falles erforderlichen Angaben zu enthalten und den Sachverhalt darzulegen,



aus dem das Begehren abgeleitet wird. Dafür ist nach Möglichkeit das von der GST aufgelegte Formblatt zu verwenden.

- 4.2.2 Die GST informiert die Mitglieder des sonstigen Ausschusses über das Einlangen des Antrags samt einer Angabe der Verfahrensparteien, einer Zusammenfassung des Sachverhalts und des Begehrens. Sofern die Mitglieder des sonstigen Ausschusses nicht binnen 3 Werktagen im Umlaufbeschluss der Behandlung des Falles widersprechen, wird das Verfahren in Gang gesetzt.
- 4.2.3 Die GST der RSS bestätigt den Empfang des Antrages, unterrichtet den Antragsteller über die Grundsätze und den weiteren Gang des Verfahrens und verlangt allenfalls weitere Auskünfte oder Unterlagen.

#### 4.3 Antragsgegner

Die GST hat sich an den Antragsgegner zu wenden, um den Sachverhalt aufzuklären oder diesen um schriftliche Stellungnahme tunlichst binnen 4 Wochen zu ersuchen. Dabei ist der Antragsgegner über die Grundsätze des Verfahrens zu informieren und insbesondere zu belehren, dass er keine Parteistellung hat, wenn er sich am Verfahren nicht beteiligt, und in einem solchen Fall der Fall ausschließlich aufgrund der Angaben des Antragstellers behandelt wird.

#### 4.4 Beweisaufnahme

- 4.4.1 Der SKV ermittelt den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich ist, im Aktenverfahren und in der Regel ohne mündliche Beweisaufnahme. Zur Klarstellung des Sachverhaltes kann der SKV anordnen, die Parteien oder deren informierte Vertreter mündlich zu befragen. Der Grundsatz des beiderseitigen Gehörs ist stets zu wahren.
- 4.4.2 Die Angelegenheiten werden zügig behandelt, die Verfahrensdauer soll 6 Monate nicht überschreiten.
- 4.4.3 Der SKV wird in jeder Lage des Verfahrens ergänzende Stellungnahmen des Antragstellers, des Antragsgegners oder Dritter einfordern, soweit dies für die Ermittlung des Sachverhalts erforderlich erscheint.
- 4.4.4 Verfahrenssprache ist Deutsch. Unterlagen in Fremdsprachen sind von den jeweiligen Parteien in Übersetzung vorzulegen, sofern dies zu deren Verständnis erforderlich ist.
- 4.4.5 Der SKV kann in jeder Lage des Verfahrens eine gütliche Beilegung des Rechtsstreites oder die Herbeiführung eines Vergleiches über einzelne Streitpunkte versuchen. Ist eine Ladung der Parteien zur Schlichtung der Angelegenheit zweckmäßig, kann der SKV die Ladung der Parteien anordnen.
- 4.4.6 Der Antragsteller kann jederzeit den Schlichtungsantrag formlos zurückziehen. Er ist in diesem Fall von der GST zu informieren, dass ihm das Recht offensteht, den Rechtsweg zu beschreiten oder sich an andere außergerichtliche Stellen zu wenden.

## 4.5 Sitzung der SK

- 4.5.1 Der SKV entscheidet, ob der Sachverhalt ausreichend ermittelt ist und der Fall der SK vorgelegt wird. Er bestimmt Ort und Tag der Sitzung sowie die in der Sitzung zu behandelnden Fälle und lädt die beratenden Mitglieder der SK.
- 4.5.2 Der SKV beruft die Sitzungen ein. Die beratenden Mitglieder der SK sind grundsätzlich aus den weiteren Mitgliedern des Fachbeirats in fortlaufend alphabetischer Reihenfolge einzuladen, wobei zumindest ein Mitglied aus dem Kreise der VR kommen muss. Nach Zugang der Ladung sind die Mitglieder verpflichtet, ihre Verhinderung unverzüglich der GST bekanntzugeben.
- 4.5.3 Die Tagesordnung ist tunlichst 7 Tage vor dem anberaumten Sitzungstermin den einberufenen beratenden Mitgliedern der SK samt einem allenfalls ausgearbeiteten Entwurf für ein Beratungsergebnis für jeden zu behandelnden Fall zu übermitteln.
- 4.5.4 Weiters übermittelt die GST dem sonstigen Ausschuss die Tagesordnung der Sitzung.
- 4.5.5. Allfällige Ablehnungs- und Ausschließungsgründe sind unverzüglich bis zum Beginn der Sitzung schriftlich mitzuteilen. Dabei sind zugleich die Umstände genau anzugeben, welche die Ablehnung begründen, und sind diese glaubhaft zu machen.
- 4.5.6 Zur Ablehnung bzw. zu den allfälligen Ablehnungs- und Ausschlussgründen hat sich das jeweilige Mitglied der SK zu äußern.
- 4.5.7 Ein Ablehnungsgrund liegt in folgenden Fällen vor:
  - a) Ein Mitglied der SK ist ausgeschlossen.
  - b) Es liegt ein zureichender Grund vor, seine Unbefangenheit in Zweifel zu ziehen.
- 4.5.8 Ein Mitglied der SK ist von der Behandlung eines Tagesordnungspunktes dann ausgeschlossen:
  - a) wenn es selbst Partei ist oder zu einer der Parteien in dem Verhältnis eines Mitberechtigten, Mitverpflichteten oder Regresspflichtigen steht
  - b) in Sachen seiner Ehegatten oder solcher Personen, welche mit ihm in gerader Linie verwandt oder verschwägert sind, oder mit welchem es in der Seitenlinie bis zum 4. Grad verwandt oder im 2. Grad verschwägert ist
  - c) in Sachen ihrer Wahl- oder Pflegeeltern, Wahl- oder Pflegekinder, ihrer Mündel und Pflegebefohlenen
  - d) in Sachen, in welchen es als Bevollmächtigter einer der Parteien bestellt waren oder noch bestellt sind.
- 4.5.9 Der SKV leitet die Sitzung. Für die Sitzung gelten die für Organsitzungen gem. WKG geltenden Bestimmungen und die Geschäftsordnung der Bundeskammer i.d.g.F. sinngemäß.

- 4.5.10 Der SKV hat seine Empfehlungen nur auszusprechen, wenn in der beratenden Sitzung mindestens 2 beratende Mitglieder anwesend waren, von denen tunlichst eines aus dem Kreise der VR kommen sollte.
- 4.5.11 Der SKV hat vor Behandlung jedes Tagesordnungspunktes dazu die entsprechenden Erläuterungen zu geben. Er stellt auch fest, ob ein Mitglied wegen Befangenheit in dieser Schlichtungssache abgelehnt wurde oder ein Ausschließungsgrund vorliegt. Ob eine Befangenheitsanzeige berechtigt ist oder nicht, hat der SKV zu entscheiden.
- 4.5.12 Über eine Befangenheits- oder Ausschlussanzeige hinsichtlich des SKV entscheidet der FVO. Ist der SKV befangen oder von der Ausübung seiner Funktion ausgeschlossen, gilt Pkt. 3.4.11.
- 4.5.13 Über jede Sitzung ist ein Protokoll aufzunehmen. Dieses hat Ort, Zeit und Dauer der Sitzung, die Teilnehmer an der Sitzung, die Beratungsergebnisse laut Tagesordnung, die gestellten Anträge, sowie den sonstigen Verlauf und Inhalt der Sitzung zu enthalten. Insbesondere hat es die Stellungnahmen der beratenden Mitglieder zum Entwurf des SKV zu enthalten. Den Schriftführer hat die GST zur Verfügung zu stellen. Sollte kein Schriftführer anwesend sein, kann jedes Mitglied der SK auf Anordnung des SKV die Protokollierung übernehmen.
- 4.5.14 Das Protokoll ist nach Möglichkeit vom Vorsitzenden, den beratenden Mitgliedern und dem Schriftführer am Ende der jeweiligen Sitzung zu unterschreiben.

#### 4.6 Beratungsergebnisse der SK

Die SK kann zu folgenden Ergebnissen ihrer Beratungen kommen:

- 4.6.1 Vertagung der Behandlung. Diese ist zu begründen. Vertagungsgründe sind insbesondere die in Pkt. 4.4.3 und 4.4.5 genannten Fälle. Ferner ist die Behandlung zu vertagen, wenn der SKV feststellt, dass die Beschlusserfordernisse gemäß Pkt. 4.5.10 nicht gegeben sind. Eine Angelegenheit sollte tunlichst nur einmal vertagt werden und Inhalt der Tagesordnung der darauf folgenden Sitzung der SK sein.
- 4.6.2 Keine Abgabe einer Empfehlung.
- Von einer weiteren inhaltlichen Behandlung des Antrages ist insbesondere in folgenden Fällen abzusehen:
- a) Der Antragsteller kommt nicht innerhalb von 6 Wochen der Aufforderung, weitere Auskünfte zu erteilen oder Unterlagen beizubringen, nach.
  - b) Es stellt sich heraus, dass die Angelegenheit bereits gerichtsanhängig ist.
  - c) Es liegt seitens des Antragstellers eine Strafanzeige in dieser Angelegenheit gegen den Antragsgegner vor.
  - d) Das Begehren des Antragstellers ist offensichtlich mutwillig oder aussichtslos iSd § 63 ZPO.
  - e) Es stellt sich heraus, dass gegen eine Partei ein Insolvenzverfahren anhängig ist oder ein solches wegen Fehlens kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde.

- f) Der Sachverhalt betreffend den Antragsgegenstand ist strittig und kann nur durch ein Beweisverfahren nach den Zivilverfahrensgesetzen geklärt werden.
- g) Es stellt sich im Laufe des Verfahrens heraus, dass die SK gemäß Pkt 4.1. unzuständig ist.

4.6.3 Abgabe einer Empfehlung. Diese ist ein unverbindlicher Schlichtungsvorschlag an die Parteien.

4.6.4 Der SKV ist nicht befugt, einem Antragsteller etwas zuzusprechen, was nicht beantragt ist. Der SKV darf aber dem Beratungsergebnis eine klarere, vom Antrag abweichende Fassung geben, wenn sich das Wesen des Antrages aus dem übrigen Vorbringen ergibt.

4.6.5 Das Beratungsergebnis ist in den Fällen des Pkt. 4.6.2. und 4.6.3 schriftlich auszufertigen und hat folgende Punkte zu enthalten:

- a) Die Zusammensetzung der SK sowie die Anführung des jeweiligen Schriftführers;
- b) Die Bezeichnung der Parteien (Name, Wohnort bzw. Sitz oder Niederlassung), Parteistellung sowie die Bezeichnung ihrer Vertreter;
- c) Das jeweilige Beratungsergebnis;
- d) Die Empfehlungsgründe. Diese haben das wesentliche Vorbringen, die Anträge der Parteien, den unbestrittenen Sachverhalt und die rechtliche Beurteilung zu enthalten. Dabei ist tunlichst zu allen aufgeworfenen Rechtsfragen Stellung zu nehmen.

Im Falle der Nichtabgabe einer Empfehlung gemäß Pkt. 4.6.2. lit f sollte im Beratungsergebnis tunlichst im Interesse der Verfahrensökonomie aufgezeigt werden, welche für die rechtliche Beurteilung erheblich scheinende Tatsachen in einem streitigen Verfahren zu erörtern und in einem Beweisverfahren zu klären sind.

#### 4.7 Beschlussfassung durch den sonstigen Ausschuss

Das Beratungsergebnis gemäß Pkt. 4.6.2 oder 4.6.3 wird von der GST dem sonstigen Ausschuss nach Pkt. 2 zur Beschlussfassung übermittelt. Der sonstige Ausschuss beschließt, ob

- a) das Beratungsergebnis den Verfahrensparteien übermittelt wird,
- b) die Angelegenheit dem SKV zur Verbesserung zurückgestellt wird. Eine Verbesserung kann sich nur auf die Entscheidungsgründe beziehen, nicht aber zu einer Änderung des Beratungsergebnisses iSd Pkt. 4.6 führen.
- c) das Beratungsergebnis verworfen und das Schlichtungsverfahren eingestellt wird.

#### 4.8 Übermittlung des Ergebnisses des Schlichtungsverfahrens

4.8.1 Die GST übermittelt den Beschluss des sonstigen Ausschusses an die Verfahrensparteien, im Fall des Pkt. 4.7 lit a unter Beifügung des Beratungsergebnisses.

- 4.8.2 Dem Beratungsergebnis ist eine rechtliche Belehrung anzuschließen, die insbesondere folgende Angaben enthält:
- a) Es steht den Parteien frei, der angeregten Lösung zuzustimmen oder sie abzulehnen.
  - b) Die angeregte Lösung könnte für die Parteien ungünstiger sein als eine gerichtliche Entscheidung, die aufgrund der geltenden Rechtsvorschriften ergeht.
  - c) Die Parteien haben das Recht, sich von einem unabhängigen Dritten beraten zu lassen, bevor sie der angeregten Lösung zustimmen oder sie ablehnen.
  - d) Die Parteien haben auch nach Durchführung dieses Verfahrens das Recht, sich mit ihrer Beschwerde an eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung iSd AStG, BGBl. I Nr. 105/2015, oder einer europäischen Stelle iSd Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten zu wenden oder den Rechtsweg zu beschreiten.
  - e) Die Rechtswirkung einer einvernehmlichen Lösung.

#### 4.9 Besondere Verfahrensbestimmungen im Verfahren Versicherungskunde vs. Versicherungsmakler

In Verfahren gemäß Pkt. 4.1.1. lit c, in denen der Versicherungskunde eine Haftung des Versicherungsmaklers behauptet, ist der Versicherungsmakler zu befragen, ob er eine Schadensmeldung an seinen Vermögensschadenhaftpflichtversicherer erstattet hat und ob dieser als sein Parteienvertreter zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert werden soll.

#### 4.10 Kostenersatz

Jede Partei hat ihre eigenen Kosten, die durch das Schlichtungsverfahren verursacht werden, selbst zu tragen.

#### 4.11 Veröffentlichung

Wichtige Beratungsergebnisse sind anonymisiert zu veröffentlichen, jedoch nicht vor Ablauf von 2 Monaten nach Zustellung der Beratungsergebnisse.

#### 4.12 Akteneinsicht und -aufbewahrung

4.12.1 Die Parteien und deren Vertreter können in sämtliche ihre Schlichtungssache betreffenden, bei der Schlichtungsstelle befindlichen Akten mit Ausnahme der Entwürfe zu den Empfehlungen und der Sitzungsprotokolle Einsicht nehmen. Die GST stellt auf Antrag die Unterlagen elektronisch zur Verfügung.

4.12.2 Ist ein Versicherungsunternehmen am Verfahren beteiligt, kann dieses bei Ihrer Stellungnahme bekanntgeben, welche Aktenteile es als Geschäftsgeheimnis von der Akteneinsicht ausnehmen will.

4.12.3 Mit Zustimmung beider Parteien können auch dritte Personen in gleicher Weise Einsicht nehmen.

4.12.4 Die Akten über laufende Verfahren sind in der GST sowohl in Papierform als auch elektronisch aufzubewahren, über die Art, den Ort und Zeitraum der

Aufbewahrung der Akten über abgeschlossene Verfahren entscheidet der FVO.

## **5. Finanzen**

Der Betrieb der RSS wird durch Verwaltungskostenbeiträge, Unterstützungsbeiträge der Versicherer und nach Maßgabe der Voranschläge aus den Finanzmitteln des FV sichergestellt. § 131 WKG gilt sinngemäß.

## **6. Sonstiges**

### **6.1 Fachorganisationen**

Falls eine ausschließlich die Interessen der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten vertretende Fachorganisation auf Bundesebene der WKO nicht mehr existiert, so kann der (bisherige) FVAS beschließen, dass die in diesem Vertrag dem FV, dem FVAS und dem FVO zukommenden Aufgaben ein anderer Rechtsträger vorläufig oder endgültig übernimmt.

### **6.2 Salvatorische Klausel**

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen oder Abschnitte dieser Satzung berührt die Verbindlichkeit der restlichen Satzung nicht. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine zulässige Regelung ersetzt. Sofern sich einzelne Bestandteile, wenn auch nur teilweise, widersprechen sollten, so gilt die dem Sinn und Zweck der Regelungen am nächsten liegende Auslegung.

### **6.3 Zusammenarbeit**

Die Organe der RSS haben im Einzelfall und insgesamt die Zusammenarbeit mit ähnlichen Einrichtungen und Stellen zu suchen, insbesondere mit der Beschwerdestelle des BMDW gem. § 365z1 GewO und allfälliger Nachfolgeeinrichtungen, der im Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs (VVO) eingerichteten Beschwerdestelle in Versicherungsangelegenheiten, sowie anerkannte Verbraucherschutzinstitutionen und -schlichtungsstellen.

## **7. Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen**

- 7.1. Die Satzung in der vom FVAS am 12.12.2019 beschlossenen Fassung tritt nach Veröffentlichung auf der Homepage des FV per 1.9.2020 in Kraft.
- 7.2. Die bis 31.8.2020 eingelangten, noch nicht abgeschlossenen Verfahren sind nach den bis 31.8.2020 geltenden Bestimmungen der Satzung und Verfahrensordnung zu erledigen.

## **Abkürzungsverzeichnis**

FV            Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

FVAS	Fachverbandsausschuss des Fachverbands der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten
FVO	Fachverbandsobmann des Fachverbands der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten
GO	Geschäftsordnung der Wirtschaftskammer
GST	Geschäftsstelle
RSS	Rechtsservice- und Schlichtungsstelle für Versicherungssachen
SK	Schlichtungskommission
SKV	Vorsitzender der Schlichtungskommission
WKG	Wirtschaftskammergesetz