

---

# INFORMATION

---

zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtung Austria

## 1. Was ist die Verbraucherschlichtung Austria?

---

Auf Grundlage einer EU-Richtlinie gibt es seit Jänner 2016 ein europaweites Netz alternativer Streitbeilegungsstellen, die Verfahren zur Bereinigung von Streitigkeiten zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen anbieten. In Österreich gibt es acht solcher staatlich anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen, die mit dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – ASStG eingerichtet wurden. Die Verbraucherschlichtung Austria (offiziell: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte), ist eine dieser acht Stellen und als so genannte Auffangschlichtungsstelle für all jene Streitigkeiten zuständig, die nicht in den Bereich einer der anderen sieben spezialisierten Stellen fallen. In den Zuständigkeitsbereich der Verbraucherschlichtung Austria fällt unter anderem der gesamte Handelssektor. Finden Handelsunternehmen und VerbraucherInnen bei einem Problem keine Lösung, kann die Verbraucherschlichtung Austria als neutrale und unabhängige Vermittlerin helfen. Im Rahmen eines freiwilligen Schlichtungsverfahrens hört sie sich die Sichtweisen aller Beteiligten an, bewertet den Fall rechtlich und macht konkrete Lösungsvorschläge. Hierfür können auch Schlichtungsverhandlungen durchgeführt werden, bei denen sich SchlichterInnen mit dem Unternehmen und den KonsumentInnen an einen Tisch setzen und an einer Lösung arbeiten.

## 2. Welche Vorteile hat Schlichtung für Unternehmen?

---

- Deeskalation durch professionelle Vermittlung
- Profunde und kostenlose rechtliche Einschätzung durch JuristInnen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Verhinderung negativer Bewertungen
- Entlastung des unternehmensinternen Beschwerdemanagements (Aufbereitung des Sachverhalts durch die Schlichtungsstelle; „Pufferfunktion“ zwischen Unternehmen und verärgerten KonsumentInnen)

- Vertraulichkeit – Verfahren bei der Verbraucherschlichtung sind nicht öffentlich.
- Kurze Verfahren – Schlichtungsverfahren sollen nicht länger als 90 Tage dauern. Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der Verbraucherschlichtung Austria liegt 2018 bei 34 Tagen.
- Keine Kosten – Das Service der Verbraucherschlichtung ist kostenlos. Vergleiche, die bei der Verbraucherschlichtung geschlossen werden, sind gebührenfrei.

Am Ende eines jeden Schlichtungsverfahrens werden Unternehmen gebeten, einen kurzen Feedback-Fragebogen auszufüllen, um das Verfahren zu bewerten. Dabei gaben 93% der befragten Unternehmen an, dass sie sich wieder an einem Schlichtungsverfahren beteiligen würden. Jeweils mehr als 90% der Unternehmen bewerteten die Schlichtungsstelle als serviceorientiert, schnell, transparent, unabhängig, kompetent, freundlich und fair.

### 3. Wie Sie die Verbraucherschlichtung besser nutzen können

---

Die Verbraucherschlichtung ist bestrebt, Verfahren rasch und effizient durchzuführen. Der Aufwand soll dabei für alle Seiten so gering wie möglich sein. Um dieses Ziel noch besser zu erreichen, bietet die Verbraucherschlichtung die Möglichkeit der Kooperation in Form einer Teilnahmevereinbarung an. In einer solchen erklärt sich das Unternehmen bereit, an Schlichtungsverfahren vor der Verbraucherschlichtung Austria teilzunehmen. Mit einer Vereinbarung geht jedoch keine Verpflichtung einher, den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle auch anzunehmen. Die mit Unternehmen bisher geschlossenen Vereinbarungen werden durchwegs positiv beurteilt. Es profitiert auch das Unternehmen in mehrfacher Weise:

- Positiver Effekt für das Unternehmensimage durch demonstrierte Bereitschaft zur Konfliktlösung bei einer externen, unabhängigen Stelle
- Werbeeffect durch eine Verlinkung des Unternehmens auf der Website der Verbraucherschlichtung
- Raschere und zielgerichtete Bearbeitung von Beschwerden durch bessere Kommunikation zwischen dem Unternehmen und der Schlichtungsstelle

## 4. Einladung zum Abschluss einer Teilnahmevereinbarung

---

Die Verbraucherschlichtung Austria lädt Unternehmen ein, mit ihr eine Teilnahmevereinbarung abzuschließen. Als Ansprechpartner steht Ihnen der Geschäftsführer Dr. Simon Eder zur Verfügung.

Weitere Informationen zur Verbraucherschlichtung Austria finden Sie auf der Website unter [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at) oder können telefonisch unter 01 890 63 11 erfragt werden. Auf Wunsch kommt die Verbraucherschlichtung Austria auch gerne zu einem Informationsgespräch zu Ihnen.

Dr. Hermann Germ  
Obmann

Dr. Simon Eder  
Geschäftsführer