

An alle Fachgruppen  
zur Weiterleitung an die Mitgliedsbetriebe

Fachverband der Reisebüros  
Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien  
T +43 (0)590 900-DW  
F +43 (0)590 900-118033  
E reisebueros@wko.at  
W <http://www.reisebueros.at>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
115.320/2016/gl/vg

Durchwahl  
3553

Datum  
28.1.2016

## **Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) und Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) ist am 9. Jänner 2016 in Kraft getreten. Das Gesetz sieht vor, dass es zur Beilegung von allen **Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen** eigene Schlichtungsstellen geben muss.

Das AStG regelt das Verfahren vor den Schlichtungsstellen (Zuständigkeit, Entgegennahme von Beschwerden, Verfahrensablauf, Informationsverpflichtungen der Schlichtungsstellen, Ernennung der Schlichter, Beendigung des Verfahrens, etc.). Diese Bestimmungen richten sich direkt an die Schlichtungsstellen und **grundsätzlich nicht an Unternehmer** (s.u.).

In Österreich gibt es bislang insgesamt 8 solcher Einrichtungen, die als „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen“ gelten.

Bei diesen anerkannten Stellen handelt es sich um:

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

Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist für all jene Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen zuständig, die nicht in die Zuständigkeit der anderen sieben Schlichtungsstellen fallen, darunter auch **Tages- und Pauschalreisen**.

Angesichts der Tatsache, dass die außergerichtliche Streitbeilegung in Österreich keine Tradition hat, setzt das Gesetz am **Prinzip der Freiwilligkeit** an. Demnach ist es Verbrauchern und Unternehmern freigestellt, ob sie am Verfahren teilnehmen. Anderes gilt nur bei sektorspezifischen Regelungen (z.B. E-Control, oder vor der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte), die eine verpflichtende Teilnahme für Unternehmer vorsehen.

**Den Parteien bleibt es auch freigestellt, ob sie einen Einigungsvorschlag annehmen wollen. Die Parteien können das Verfahren zudem in jedem Stadium abbrechen.**

Für Unternehmer ist lediglich **§ 19 AStG (Informationspflichten für Unternehmer)** von Bedeutung.

#### **Informationspflichten für Unternehmer**

§ 19. (1) Ein Unternehmer hat die Verbraucher über die AS-Stelle oder die AS-Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen er erfasst wird, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu enthalten.

(2) Die in Abs. 1 genannten Informationen hat der Unternehmer, sofern vorhanden, auf seiner Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzuführen.

(3) Können der Unternehmer und der Verbraucher in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger auf die für ihn zuständige AS-Stelle oder zuständigen AS-Stellen hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem Verfahren teilnehmen wird.

#### **Auswirkungen für Reiseveranstalter**

Nachdem es für Reiseveranstalter keine gesetzliche Verpflichtung zur Einschaltung der Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten mit Verbrauchern gibt, müssen Reiseveranstalter den Verbraucher weder vorab über diese Schlichtungsstelle in Kenntnis setzen (§ 19 Abs 1 AStG), noch die Informationen zur Schlichtungsstelle auf ihrer Website bzw. in den AGB bereitstellen (§ 19 Abs 2 AStG).

**ACHTUNG:** Aufgrund der unmittelbar anwendbaren Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten müssen aber alle **Betreiber von Webshops** (d.h. wenn eine Möglichkeit zum Online-Vertragsabschluss besteht) auf ihrer Website für Verbraucher folgende zusätzlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, unabhängig davon, ob sie sich einem Schlichtungsverfahren unterwerfen oder nicht:

- Link zur sog. „**Online Streitbeilegungsplattform**“ (<http://ec.europa.eu/odr>). Dieser Link darf nicht versteckt sein, sondern muss leicht auffindbar sein. Es wird daher empfohlen, den Zugang direkt auf der Startseite einzurichten (z.B. durch einen Button: „Online-Streitschlichtungsplattform“).
- E-Mail-Adresse des Unternehmens, bei der Verbraucher Beschwerden einbringen können.

#### Artikel 14

##### Information der Verbraucher

(1) In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze stellen auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform ein. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. In der Union niedergelassene Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, geben zudem ihre E-Mail- Adressen an.

Kann bei konkreten Streitigkeiten mit Verbrauchern keine Einigung erzielt werden, so hat der Reiseveranstalter den Verbraucher in jedem Fall auf die für ihn zuständige AS-Stelle (auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger) hinzuweisen und zugleich anzugeben, ob er an einem Verfahren teilnehmen wird ( § 19 Abs 3 AStG).

Durch diese offensichtlich unsinnige Regelung (... es gibt zwar eine Stelle, aber ich mache nicht mit...) soll der Unternehmer scheinbar dazu bewegt werden, an der außergerichtlichen Streitbeilegung teilzunehmen.

#### VERBRAUCHERSCHLICHTUNG

Linke Wienzeile 80, 1060 Wien

Telefon: 0043/1/581 16 91-12

[office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

Falls Sie sich auf die außergerichtliche Streitbeilegung einlassen, empfehlen wir dies nur unter dem Vorbehalt des jederzeitigen Abbruchs des Verfahrens zu tun.

#### Auswirkungen für Reisebüros

Ein **Reisebüro** übernimmt in der Regel lediglich die Tätigkeit eines Vermittlers von Reiseleistungen und haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistungen. Geht es um die Ausführung der vermittelten Reiseleistungen, ist das Reisebüro nicht der richtige Ansprechpartner. **Hier ist der Verbraucher bezüglich der außergerichtlichen Streitbeilegung an den jeweiligen Leistungsträger zu verweisen.**

Geht es hingegen um die **Vermittlungsleistung des Reisebüros selbst** (z.B. mögliches Auswahlverschulden bei der Vermittlung des jeweiligen Leistungsträgers; unterbliebene Weiterleitung von Informationen, Zahlungen oder Reisedokumenten; Verletzung der das Reisebüro treffenden Informationspflichten), gelten sinngemäß die Ausführungen zum Reiseveranstalter (s.o.).

Herzliche Grüße  
Fachverband der Reisebüros



Mag. Gernot Liska  
Geschäftsführer-Stv.