



Schlichtung

für Verbrauchergeschäfte

Irmgard Griss



Grundlagen

- Richtlinie über Verbraucher ADR
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ab 2015 verpflichtend
- Pilotprojekt

Grundsätze nach ADR-RL

- Einfach
- Wirksam
- Rasch
- Kostengünstig

Grundsätze der Schlichtung

- Unabhängig
 - Geschäftsstelle ist weisungsfreie Stabsstelle
- Vertraulich
 - Keine „Medienbegleitung“
- Rasch
 - Innerhalb von 90 Tagen



Schlichtung

- Kein Gerichtsverfahren „light“
 - Plausibler Geschehensablauf
 - Billigkeitserwägungen

Pilotprojekt

- Alle Verbrauchergeschäfte, ausgenommen
 - Gesundheitsdienstleistungen
 - Öffentlicher Bildungsbereich
 - Mietverträge
 - Grenzüberschreitende Verträge

Andere Schlichtungsstellen

- Enge Zusammenarbeit mit bereits bestehenden Schlichtungsstellen
 - RTR, E-Control, Schienen-Control, Internetombudsman, Bankenombudsman



Schlichtung
für Verbrauchergeschäfte

Voraussetzungen

- Kein anhängiges Verfahren
- Einigungsversuch mit Unternehmen

Ablauf

- Einbringen der Beschwerde mit Lösungsvorschlag über Web-Portal
 - Vertretung durch Verbraucherschutzorganisation oder RA möglich
- Elektronische Zustellung an Unternehmen
 - Elektronischer Akt



Schlichtung

für Verbrauchergeschäfte

[Über uns](#) | [Unser Angebot](#) | [Beschwerde](#) | [Info](#) | [Unternehmer](#)

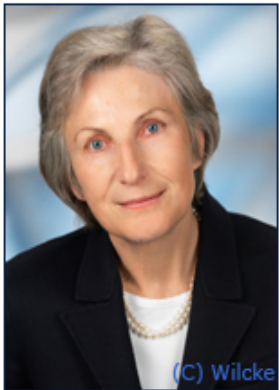
Willkommen bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Wir bieten Ihnen an, bei Streitigkeiten aus [Verbrauchergeschäften](#) Ihre Beschwerde an den betroffenen Unternehmer zu leiten und diesen einzuladen, sich an einer Schlichtung zu beteiligen. Stimmt der Unternehmer zu, versuchen wir durch [Verhandeln](#), [Vermitteln](#) und [Schlichten](#) eine Lösung zu finden. Während der Schlichtung ist die Verjährung Ihrer Ansprüche gehemmt. Ein Ergebnis wird nur rechtswirksam, wenn beide Seiten zustimmen. Das Verfahren ist vertraulich, kostenlos und freiwillig.

Bitte beachten Sie:

Diese Schlichtung ist ein **Pilotprojekt** mit Förderung durch das **Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz**. Wir müssen uns vorbehalten, dass wir besonders aufwendige Fälle auch ablehnen können und dass unser Angebot – zunächst auf 9 Monate – befristet ist.

- Wir werden uns bemühen, Ihre Beschwerde **binnen 90 Tagen** zu erledigen.
- Folgende Themen können wir derzeit **nicht** abhandeln:
 - [Patientenrechte](#)
 - [Wohnungs- und Hausmietverträge](#)
 - [Grenzüberschreitende Verträge](#)



(C) Wilcke

Dr. Irmgard Griss, LL.M.



Schlichtung

für Verbrauchergeschäfte

Über uns | Unser Angebot | **Beschwerde** | Info | Unternehmer

Hier können Sie Ihre Beschwerde online einbringen

Mit einer schriftlichen Beschwerde über unser [Online-Formular](#) können Sie ein Schlichtungsverfahren in Gang setzen.

Bitte beachten Sie:

- Die **Teilnahme an der Schlichtung ist kostenlos.**
- Wir werden Ihnen zunächst **Fragen zum Problem und zur Branche** stellen, um festzustellen, ob wir zuständig sind oder an eine andere Schlichtungsstelle weiterleiten.
- Wir werden Ihnen sodann ausführliche **Fragen zum Sachverhalt**, zu Ihrem **Problem** und auch zu Ihrem **Lösungsvorschlag** stellen, damit wir uns ein gutes Bild machen können. Sie haben dabei auch die Gelegenheit wichtige Dokumente als Pdf-Files hochzuladen.
- Wir werden weiters nachfragen, ob Sie sich von **Dritten vertreten lassen** (sei das ein Nachbar, eine [Verbraucherorganisation](#) oder ein Rechtsanwalt) wollen.
- Wir benötigen dann von Ihnen eine **E-Mail-Adresse**, um Sie in unserem Elektronischen Akt anmelden und Ihnen die Bestätigung Ihrer Beschwerde zusenden zu können.
- Wir werden Sie ersuchen, einer Reihe von **Voraussetzungen für eine Schlichtung** zuzustimmen:
 - Sie müssen unsere [Verfahrens- und Geschäftsordnung](#) akzeptieren.
 - Sie müssen zustimmen, dass wir Ihre **personenbezogenen Daten** verarbeiten, speichern und an den Beschwerdegegner weiterleiten dürfen.
 - Sie müssen uns – bei Beschwerden über Banken – eine Erklärung der **Entbindung der Bank**



Schlichtung

für Verbrauchergeschäfte

verbraucherschlichtung.at

Damit Sie diese Anwendung benützen können, müssen Sie Ihrem Browser die Erstellung von [Cookies](#) erlauben!

Hier können Sie einen [neuen Schlichtungsantrag](#) stellen.

Um Ihren Schlichtungsfall zu bearbeiten melden Sie sich bitte an:

* Benutzername:

* Kennwort:

[anmelden](#)

[Haben Sie Ihr Kennwort vergessen?](#)



Ablauf

- Verhandeln
- Vermitteln
- Schlichten ieS



Verhandeln

- BeschwerdeführerIn unterbreitet Lösungsvorschlag
- UnternehmerIn nimmt ihn an oder unterbreitet Gegenvorschlag
- BeschwerdeführerIn nimmt Gegenvorschlag an

Vermitteln

- BeschwerdeführerIn nimmt Gegenvorschlag nicht an
- Geschäftsstelle versucht, Vorschlag und Gegenvorschlag durch Vermittlung einander näher zu bringen



Schlichten i.e.S.

- Fall wird dem unabhängigen Schlichtungsorgan vorgelegt
- Schlichtungsvorschlag
- Mit Einverständnis beider Parteien Grundlage einer vertraglichen Einigung

Ziel des Pilotprojekts

- Erfahrungen zu gewinnen, wie die Schlichtung ausgestaltet sein muss, um Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen einfach, wirksam, rasch und kostengünstig beizulegen

Ziel der Verbraucherschlichtung

- Schlichtung als Mittel der Wahl
- Gerichtsverfahren als letzter Ausweg



Schlichtung
für Verbrauchergeschäfte

Danke für Ihre Aufmerksamkeit