



# 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](#)

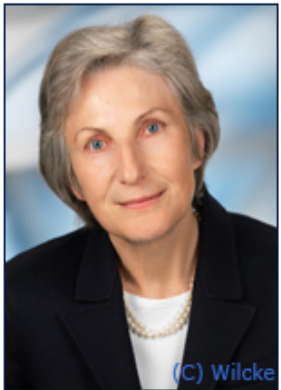
## Willkommen bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

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](http://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