

Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Alternative zum Gerichtsverfahren für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern

Seit 9. Jänner 2016 können Unternehmer und Konsumenten, anstatt vor Gericht zu gehen, zunächst das alternative Streitbeilegungsverfahren wählen. Dieses alternative Streitverfahren umfasst Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern über entgeltliche Verträge über Waren und Dienstleistungen, also zivilrechtliche Streitigkeiten

Ausnahmen: Dieses Verfahren kann in folgenden Fällen nicht angewendet werden:

- Streitigkeiten über bestimmte Gesundheitsdienstleistungen,
- Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern über Weiter- oder Hochschulbildung,
- Streitigkeiten betreffend staatlich erbrachte Dienstleistungen,
- Streitigkeiten betreffend Kaufverträge über unbewegliche Sachen (Immobilien).

Informationspflichten: Der Unternehmer kann sich vertraglich oder via AGB verpflichten oder durch ein Gesetz verpflichtet sein, an einem derartigen Verfahren teilzunehmen. In diesem Fall hat er die Verbraucher über die Stelle oder die Stellen zur Streitbeilegung (AS-Stelle oder AS-Stellen), von denen er erfasst wird, in Kenntnis zu setzen und dabei die Website-Adresse der AS-Stelle(n) anzugeben. Diese Informationen sind auf der Website und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzubringen. *Unternehmer, die keine AGBs verwenden und keine Website betreiben, brauchen die angeführten Informationen nicht zu geben.*

Neben dieser Informationspflicht besteht auch eine solche, die einen **konkreten Streitfall** betrifft. Jeder Unternehmer, der mit einem Verbraucher in einem Streitfall keine Einigung erzielen kann, muss diesen auf die **zuständige(n) AS-Stelle(n)** hinweisen. Zugleich muss er angeben, ob er an einem **entsprechenden Verfahren** teilnehmen wird. Diese Informationen hat der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (z. B. Diskette, USB-Stick) zu übermitteln.

Werden diese Informationen nicht erteilt, so stellt das eine Verwaltungsübertretung dar, die mit einer Geldstrafe von bis zu 750 Euro bedroht ist.

Achtung: Ein Vergleich der Schlichtungsstelle stellt keinen Exekutionstitel (wie z. B. ein rechtskräftiges Urteil) dar. Kommt der Konsument nach Abschluss eines solchen Vergleiches seiner Zahlungspflicht nicht nach, muss der Unternehmer eine Klage beim zuständigen Gericht einbringen.

Verfahren: Konsumenten müssen sich diesem Verfahren nicht unterwerfen, aber nur der Konsument – nicht der Unternehmer – kann das Verfahren in Gang setzen, indem er eine Beschwerde an die zuständige AS-Stelle richtet.

Für Unternehmer ist eine Teilnahme an diesem Verfahren ebenfalls freiwillig, außer sie haben sich, wie bereits erwähnt, vertraglich dazu verpflichtet oder ein Gesetz legt eine Verpflichtung fest: z. B. Telekommunikationsgesetz, Kraftfahriniengesetz, Eisenbahngesetz.

Zur Durchführung der Verfahren sind mehrere AS-Stellen eingerichtet, unter anderem die **Schlichtungsstelle der E-Control Austria**, die Schlichtungsstelle der **Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (RTR)**, die gemeinsame Schlichtungsstelle der **Österreichischen Kreditwirtschaft**, der **Internet Ombudsmann** sowie die Schlichtungsstelle für **Verbrauchergeschäfte**.

Zusätzliche Verpflichtungen durch Webshop-Betreiber: Von der Europäischen Kommission wurde eine Online Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform bzw. ODR-Plattform) eingerichtet. Sie ist eine zentrale Anlaufstelle für Unternehmer und Verbraucher, wenn diese ihren Aufenthalt in Mitgliedsstaaten der EU haben und eine Streitigkeit aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungen vorliegt. Der Unternehmer muss den Link zu dieser Plattform – <http://ec.europa.eu/odr> – in den Webauftritt des Webshops integrieren, unabhängig davon, ob er sich bereit erklärt, sich einem alternativen Streitbeilegungsverfahren zu unterwerfen. Dieser Link muss für den Verbraucher leicht auffindbar sein. Der Verbraucher kann so seine Beschwerde einbringen, diese wird an den Unternehmer weitergeleitet

Ist ein **Webshop-Betreiber** verpflichtet (freiwillig oder gesetzlich), an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, muss er den **Verbraucher** über die Existenz der OS-Plattform und die Möglichkeit, diese für die Streitbeilegung zu nutzen, **informieren**. Weiters hat der Webshop-Betreiber seine **E-Mail-Adresse** anzugeben.

Expertentipp von Mag. Catharina Jahn

Abteilung Wirtschaftsrecht, Steuerrecht und Umwelt in der Tiroler Wirtschaftskammer

Das Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz bietet den Streitparteien eine wirkliche Alternative zu einem Gerichtsverfahren. Deshalb wird den Unternehmern empfohlen, sich im Fall des Falles einem alternativen Streitbeilegungsverfahren zu unterziehen. Damit können Zeit und Geld gespart und die Nerven geschont werden. Sollte der Unternehmer danach seine Ansprüche, die er laut Streitbeilegungsverfahren hat, gerichtlich durchsetzen müssen, hat er jedenfalls, ein gutes Argument zur Hand.

Stand: 21.01.2022