

# Alternative Streitbeilegung

## Informationspflichten für Websites (Webshops, Online-Marktplätze)

Durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz ([AStG](#)) wird die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL) umgesetzt.

Nach diesem Gesetz können sich Unternehmer bei Streitigkeiten mit Verbrauchern anstelle eines Gerichtsverfahrens freiwillig auch einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren unterziehen. Das Gesetz gilt für entgeltliche Verträge über Waren und Dienstleistungen, egal ob innerhalb oder außerhalb des Internet.

Zusätzlich gilt für Online-Verträge die EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ([ODR-VO](#)). Für Websites (insbesondere Webshops) bedeutet das zusätzliche Informationspflichten.

## Folgende Stellen zur alternativen Streitbeilegung (kurz: AS-Stellen) wurden durch das Gesetz eingerichtet:

- [Schlichtung für Verbrauchergeschäfte](#)
- [Internet Ombudsmann](#)
- [Schlichtungsstelle der E- Control Austria](#)
- [Telekom Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH](#)
- [Post Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH](#)
- [Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte](#)
- [Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft](#)
- [Ombudsmann Fertighaus](#)

Abhängig von der angebotenen Leistung eines Unternehmens können mehrere AS-Stellen zuständig sein. Ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich regeln die einzelnen AS-Stellen selbst.

Die AS-Stelle „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ ist für Verbrauchergeschäfte aller Art zuständig.

Für Webshops bzw Online-Streitigkeiten ist zusätzlich (wenn nicht ausnahmsweise auch eine der anderen Schlichtungsstellen zuständig ist) in der Regel der „Internet-Ombudsmann“ die zuständige AS-Stelle. Für Webshops bzw Online-Streitigkeiten gibt es also regelmäßig (mindestens) zwei zuständige AS-Stellen.

## Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich freiwillig.

Nur in gesondert gesetzlich geregelten Fällen besteht für Unternehmen bestimmter Branchen ausnahmsweise eine Verpflichtung zu einer Teilnahme. In der Regel ist die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren bzw die Unterwerfung unter eine AS-Stelle freiwillig.

Das Verfahren wird mit dem Einlangen einer Beschwerde des Verbrauchers bei einer der zuständigen AS-Stellen eingeleitet. Es besteht keine Rechtsanwaltspflicht.

Wenn sich ein Unternehmer freiwillig verpflichtet hat (oder aufgrund gesonderter gesetzlicher Vorschriften dazu verpflichtet ist), sich einem AS-Verfahren bei einer oder mehreren zuständigen AS-Stellen zu unterwerfen, hat er den Verbraucher über die zuständige(n) AS-Stelle(n), der (denen) er sich unterworfen hat, zu informieren und dabei auch die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle(n) anzugeben.

Nähere Informationen zu den allgemeinen Bestimmungen der außergerichtlichen Streitbeilegung finden Sie im Merkblatt [Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten](#).

## Allgemeine Informationspflichten (§ 19 AStG)

Unternehmer (auch Webshop-Betreiber) sind grundsätzlich nicht verpflichtet, sich einem derartigen AS-Verfahren zu unterwerfen.

- Wenn Sie sich jedoch freiwillig einem AS-Verfahren unterwerfen, haben Sie Ihre Kunden auf Ihrer Website davon zu informieren und, wenn Sie AGB verwenden, diese Information in Ihre AGB aufzunehmen – beides unabhängig von einem konkreten Streitfall. Diese Information hat auch einen Link zur jeweiligen AS-Stelle (bzw zu den jeweiligen AS-Stellen) anzugeben (§ 19 AStG). Für Webshops bzw Schlichtungen bezüglich Online-Streitigkeiten bietet sich der Internet Ombudsmann als solche freiwillige AS-Stelle an. Aber auch die freiwillige Unterwerfung unter die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist möglich.

Einen Formulierungsvorschlag finden Sie gleich anschließend im Kapitel „Zusätzliche Informationspflichten für den Online-Vertrieb bei freiwilliger (oder gesetzlich verpflichtender) Unterwerfung unter eine AS-Stelle (Art 14 Abs 2 ODR-VO)“

- Wer sich nicht einem Schlichtungsverfahren unterwirft, braucht darüber vorweg auf seiner Website nicht zu informieren.
- Zusätzlich hat der Unternehmer den Verbraucher im konkreten Streitfall (wenn keine Einigung erzielt werden kann) auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (E-Mail) auf die für den Streitfall zuständige(n) AS-Stelle(n) (im Internet also in der Regel Internet-Ombudsmann und Schlichtung für Verbrauchergeschäfte) hinzuweisen. Gleichzeitig hat der Unternehmer anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

### Achtung!

Nicht geklärt ist, ob diese Informationspflicht im konkreten Streitfall auch denjenigen trifft, der sich vorher nicht einem Schlichtungsverfahren unterworfen hat. Nach den Materialien des Gesetzes (Erläuterungen zu § 19 Abs 3 AStG) trifft diese Verpflichtung nämlich JEDEN Unternehmer, also auch denjenigen, der sich vorweg nicht einem Schlichtungsverfahren unterworfen hat. Zur Sicherheit sollte also auch in diesem Fall eine Information erfolgen.

Im Anhang finden Sie ein Muster für diese Information im konkreten Streitfall für Webshops.

## Zusätzliche Informationspflichten für den Online-Vertrieb (Art 14 Abs 1 ODR-VO)

Unabhängig davon, ob sich Unternehmer einer AS-Stelle unterworfen haben oder nicht, haben sie nach der ODR-Verordnung, wenn sie Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen (egal ob der Vertragsabschluss über klassische Webshops oder via E-Mail oder sonstige Online-Vertriebsformen erfolgt) oder Online-Marktplätze betreiben auf ihren Websites Verbrauchern gegenüber (zusätzlich zu den obigen Informationspflichten nach dem AStG) einen

- Link zur sogenannten „Online Streitbeilegungsplattform“ (OS-Plattform oder online dispute resolution platform / ODR-Plattform) aufzunehmen (Art 14 ODR-VO). Dieser Link darf nicht versteckt sein, sondern muss für Verbraucher leicht auffindbar sein.

Es wird daher empfohlen, den Zugang direkt auf der Startseite einzurichten (z.B. durch einen Button: „Online-Streitschlichtungsplattform“). Ob eine Aufnahme ins Impressum ausreicht, ist noch nicht ausreichend geklärt.

- Weiters haben diese Unternehmen ihre E-Mail-Adresse anzugeben.

Letzteres ist schon bisher nach den diversen Impressumsvorschriften erforderlich. Es wird allerdings empfohlen, eine E-Mail-Adresse für Verbraucherbeschwerden unmittelbar bei dem Link auf die OS-Plattform anzugeben.

## Formulierungsvorschlag

„Verbraucher haben die Möglichkeit, Beschwerden an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu richten: <https://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

## Zusätzliche Informationspflichten für den Online-Vertrieb bei freiwilliger (oder gesetzlich verpflichtender) Unterwerfung unter eine AS-Stelle (Art 14 Abs 2 ODR-VO)

Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen und sich freiwillig verpflichtet haben (oder ausnahmsweise gesetzlich dazu verpflichtet sind), sich einer oder mehreren AS-Stellen zu unterwerfen, haben zusätzlich Verbraucher von der Existenz der OS-Plattform (inkl Link) und der Möglichkeit, diese zu nutzen, zu informieren. Ein bloßer Link ohne kurzen Erklärungstext wäre diesfalls zu wenig.

Der Link zur OS-Plattform muss sowohl auf der Website als auch im E-Mail (falls das Angebot des Unternehmers per E-Mail erfolgt) integriert werden.

Diese Informationen sind, wenn AGB verwendet werden, auch in die Online-AGB aufzunehmen.

## Formulierungsvorschlag

„Wir unterwerfen uns Verbrauchern gegenüber einem alternativen Streitbelegungsverfahren bei folgender Alternativen Streitbelegungsstelle  
..... (z.B. Internet Ombudsmann: <https://www.ombudsmann.at/>).

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbelegungsplattform der EU wenden: <https://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

## Funktion der OS-Plattform, Verfahren

Bei der OS-Plattform handelt es sich um eine Website, welche von der Europäischen Kommission betrieben wird. Sowohl Verbraucher als auch Unternehmer können sich an die OS-Plattform wenden.

Die OS-Plattform enthält ein standardisiertes Beschwerdeformular in allen Amtssprachen der EU sowie einige Funktionen wie insbesondere die Ermittlung der für den Beschwerdeführer zuständigen nationalen AS-Stelle, die Verständigung des betroffenen Unternehmers (bzw des Beschwerdegegners) von einer Beschwerde und ein Feedback-System. Verbrauchern und Unternehmern soll so die Möglichkeit eingeräumt werden, Beschwerden bei dieser OS-Plattform einzubringen. Diese Beschwerden werden dann an den jeweiligen Beschwerdegegner weitergeleitet.

Auch für Webshop-Betreiber bzw den sonstigen Online-Vertrieb ist die Teilnahme an einem alternativen Streitbelegungs-Verfahren grundsätzlich (also wenn nicht ausnahmsweise eine Verpflichtung durch gesonderte gesetzliche Vorschriften besteht) freiwillig. Im Unterschied zu offline agierenden Unternehmen müssen Webshops bzw jede sonstige Online-Vertriebsform und Online-Marktplätze wie oben dargestellt jedoch immer einen Link zur OS-Plattform (inkl Unternehmens-E-Mail-Adresse) in ihren Webauftritt einbauen; dies unabhängig davon, ob sie in der Folge bereit sind, sich einem alternativen Streitbelegungs-Verfahren bei einer AS-Stelle zu unterwerfen.

Gibt es vorweg keine freiwillige Unterwerfung unter eine AS-Stelle, so werden der Beschwerdeführer und der Beschwerdegegner von der OS-Plattform verständigt, dass sie sich auf eine AS-Stelle einigen müssen, damit die Beschwerde an diese weitergeleitet wird. Der Unternehmer wird aufgefordert, bekannt zu geben, ob er sich allenfalls für den konkreten Streitfall einer AS-Stelle unterwirft. Einigen sich die Parteien nicht auf eine AS-Stelle, wird die Beschwerde nicht weiter bearbeitet.

## Konsequenzen bei Verstößen

Wird den Informationspflichten nicht nachgekommen, kann eine Verwaltungsstrafe in der Höhe von bis zu 750,- Euro verhängt werden. Auch eine kostenpflichtige Abmahnung nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) ist möglich.

## Überblick

**Das müssen Sie tun, wenn Sie sich nicht einer AS-Stelle unterwerfen:**

- Link zur OS-Plattform
- E-Mail für Kundenbeschwerden
- Information im konkreten Streitfall

**Das müssen sie tun, wenn Sie sich einer AS-Stelle unterwerfen:**

- Link zur OS-Plattform
- E-Mail für Kundenbeschwerden
- Unterwerfung unter ein AS-Verfahren (Info auf der Website, evtl auch in AGB)
- Link zur AS-Stelle
- Information im konkreten Streitfall

---

## Anhang

Muster Information gem § 19 Abs 3 AStG (Alternative-Streitbelegung-Gesetz | Online-Geschäfte)

### Information gem § 19 Abs 3 AStG

Gemäß § 19 Abs 3 AStG haben wir den Verbraucher, wenn wir mit diesem in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen können, auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) auf die zuständige Stelle zur alternativen Streitbelegung, im Folgenden kurz AS-Stelle, hinzuweisen.

Wir haben zugleich anzugeben, ob wir an einem Verfahren teilnehmen werden.

Die für uns vorgesehenen AS-Stellen:

**Internet Ombudsmann**

<https://www.ombudsmann.at>

**Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**

<https://verbraucherschlichtung.or.at>

Wir werden im folgenden Anlassfall:

.....

*(Angaben, auf die sich die Streitigkeit bezieht)*

an diesem Verfahren

bei folgender/n Stelle/n:

nicht teilnehmen

teilnehmen bei folgender Stelle:

- Internet Ombudsmann
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

(zutreffendes ankreuzen).

Datum, ..... ..

Unterschrift des Unternehmers

Stand: 22.01.2020