

## Vorblatt

### Ziel(e)

- Stärkung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch alternative Streitbeilegung

Die Regelungsinhalte der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 63, sollen durch die Schaffung dieses Bundesgesetzes mit wenigen Ausnahmen in einer übersichtlichen Kodifikation umgesetzt werden. Die Ausnahmen beziehen sich auf systematisch sinnhafterweise im Konsumentenschutzgesetz, Gebührengesetz und Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz anzusiedelnde Regelungen. Zugleich wird mit dem gegenständlichen Bundesgesetz die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 1, durchgeführt.

### Inhalt

Das Vorhaben umfasst hauptsächlich folgende Maßnahme(n):

- Schaffung einheitlicher Qualitätskriterien für alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten
- Grenzübergreifende Zusammenarbeit von Stellen zur alternativen Streitbeilegung

### Finanzielle Auswirkungen auf den Bundeshaushalt und andere öffentliche Haushalte:

Die finanziellen Auswirkungen auf den Bund (andere Gebietskörperschaften sind nicht betroffen) bestimmen sich im Wesentlichen durch zwei Komponenten:

- die Gewährleistung der Finanzierung der Auffangschlichtungsstelle
- die aus dem Gesetz resultierenden Verpflichtungen für die zuständigen Behörden und die zentrale Anlaufstelle (Notifizierung und Monitoring der Stellen zur alternativen Streitbeilegung; Berichtswesen).

Finanzierungshaushalt für die ersten fünf Jahre

	in Tsd. €	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nettofinanzierung Bund</b>		<b>-245</b>	<b>-408</b>	<b>-415</b>	<b>-422</b>	<b>-429</b>

### Auswirkungen auf die Verwaltungskosten für Unternehmen:

Die rechtsetzende Maßnahme enthält 2 neue Informationsverpflichtung/en für Unternehmen. Es wird durch diese insgesamt eine Belastung von rund 740.000 Euro pro Jahr verursacht.

Die allgemeine Informationsverpflichtung (ggf. Website, AGB) betrifft nur jenen Teil der Unternehmen, der sich selbst verpflichtet oder tatsächlich verpflichtet ist an Verfahren zur alternativen Streitbeilegung teilzunehmen. Sie führt lediglich zu einmaligem Adaptierungsaufwand. Daher fallen hier nur vernachlässigbare Kosten an.

Die Informationsverpflichtung nach nicht anerkannten Beschwerden könnte einen größeren Kreis an Unternehmen betreffen, ist aber eine einmalig zu verfassende, standardisierte Information, die in weiterer Folge beliebig reproduzierbar ist.

**Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen:**

Mit dem gegenständlichen Bundesgesetz werden die Verbraucherrechte im Bereich der Durchsetzung durch Sicherstellung einer flächendeckenden Struktur von Stellen zur alternativen Streitbeilegung gestärkt.

In den weiteren Wirkungsdimensionen gemäß § 17 Abs. 1 BHG 2013 treten keine wesentlichen Auswirkungen auf.

**Verhältnis zu den Rechtsvorschriften der Europäischen Union:**

- Das Vorhaben dient unter anderem der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU.
- Das Vorhaben enthält daneben die erforderlichen Durchführungsmaßnahmen zur Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

**Besonderheiten des Normerzeugungsverfahrens:**

Keine.

## Wirkungsorientierte Folgenabschätzung

### **Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten erlassen wird und das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1957 und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden**

Einbringende Stelle: BMASK  
Vorhabensart: Bundesgesetz  
Laufendes Finanzjahr: 2015  
Inkrafttreten/ Wirksamwerden: 2015

## Problemanalyse

### **Problemdefinition**

Die Richtlinie 2013/11/EU wurde am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Sie muss bis 9. Juli 2015 umgesetzt werden. Ab 9. Jänner 2016 werden für Verbraucherstreitigkeiten flächendeckend alternative Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen.

Auf Basis bisheriger Erfahrungen werden geschätzt 5000 Unternehmen pro Jahr von Verfahren betroffen sein. Eine genaue Abschätzung der betroffenen Unternehmen ist auch deshalb nicht möglich, weil grundsätzlich Freiwilligkeit vorgesehen ist. Es steht daher jedem Unternehmen frei, die Teilnahme am Verfahren abzulehnen.

Zeitgleich wurde die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Ausgewählte Aspekte dieser Verordnung bedürfen einer Durchführung.

### **Nullszenario und allfällige Alternativen**

Verpflichtende Umsetzung/Durchführung - bei Nichtumsetzung/-durchführung ist ein Vertragsverletzungsverfahren zu erwarten.

### **Vorhandene Studien/Folgenabschätzungen**

IMPACT ASSESSMENT Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for consumer disputes (Directive on consumer ADR) and Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

## Interne Evaluierung

Zeitpunkt der internen Evaluierung: 2020

Evaluierungsunterlagen und -methode: Laufende Beobachtung der Tätigkeit der alternativen Streitbeilegungsstellen; Evaluierung der Berichte der alternativen Streitbeilegungsstellen.

Es sind keine maßgeblichen organisatorischen Vorkehrungen erforderlich.

## Ziele

### Ziel 1: Stärkung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch alternative Streitbeilegung

Beschreibung des Ziels:

Erleichterte Durchsetzung von Verbraucherrechten durch die Sicherstellung qualitativvoller alternativer Streitbeilegung.

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
VerbraucherInnen haben Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Österreich hat - abgesehen von wenigen ausgewählten Bereichen und Sektoren - keine Tradition in der alternativen Streitbeilegung.	VerbraucherInnen können ihre Rechte im Rahmen alternativer Streitbeilegung einfach, effizient, schnell und kostengünstig einfordern.
Keine flächendeckende Schlichtung vorhanden.	Die Zahl jener Unternehmen, die eine Teilnahme am Verfahren ablehnen, beträgt maximal 25%.

## Maßnahmen

### Maßnahme 1: Schaffung einheitlicher Qualitätskriterien für alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Beschreibung der Maßnahme:

Festlegung von Anforderungen und Qualitätskriterien für in Österreich flächendeckend operierende alternative Streitbeilegungsstellen für Verbrauchergeschäfte.

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
Die ausschließlich in ausgewählten Bereichen und Sektoren derzeit bestehenden alternativen Streitbeilegungsstellen unterliegen nicht vereinheitlichten Anforderungen.	Gewährleistung einer flächendeckenden Struktur alternativer Streitbeilegungsstellen, die nach einheitlichen Mindeststandards operieren.

### Maßnahme 2: Grenzübergreifende Zusammenarbeit von Stellen zur alternativen Streitbeilegung

Beschreibung der Maßnahme:

Durch die Regelung wird die grenzübergreifende Zusammenarbeit von Stellen zur alternativen Streitbeilegung befördert.

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
Keine ausreichende Kooperation im Bereich grenzübergreifender Streitigkeiten.	Die Stellen zur alternativen Streitbeilegung sind europäisch vernetzt und tauschen sich über bewährte Verfahren aus.

## Abschätzung der Auswirkungen

### Finanzielle Auswirkungen für alle Gebietskörperschaften und Sozialversicherungsträger

#### Finanzielle Auswirkungen für den Bund

##### – Ergebnishaushalt – Projekt

in Tsd. €	2015	2016	2017	2018	2019
Werkleistungen	175	356	362	368	374
<b>Aufwendungen gesamt</b>	<b>175</b>	<b>356</b>	<b>362</b>	<b>368</b>	<b>374</b>

in Tsd. €	Gesamt
Werkleistungen	1.635
<b>Aufwendungen gesamt</b>	<b>1.635</b>

##### Erläuterung

Die Kosten für den Betrieb der Auffangschlichtungsstelle wurden auf Basis der Aufwendungen für das im Zusammenhang mit dem legislativen Vorhaben stehenden Pilotprojekt "Schlichtung für Verbrauchergeschäfte" mit EUR 450.000 p.a. geschätzt, wovon max. EUR 350.000 vom Bund aufzubringen sein werden.

##### – Ergebnishaushalt – Laufende Auswirkungen

in Tsd. €	2015	2016	2017	2018	2019
Personalaufwand	52	39	39	40	41
Betrieblicher Sachaufwand	18	14	14	14	14
<b>Aufwendungen gesamt</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>55</b>

in VBÄ	2015	2016	2017	2018	2019
Personalaufwand	0,76	0,57	0,57	0,57	0,57

##### Erläuterung

Im ersten Jahr fällt zusätzlicher Aufwand für die Notifizierung der Stellen alternativer Streitbeilegung an die EK an. Pro Stelle werden etwa 5 Arbeitstage (ReferentIn höherer Dienst) veranschlagt.

Das laufende Monitoring und Berichtswesen wird jährlich pro zuständiger Behörde etwa 10 Arbeitstage eines/r ReferentIn (höherer Dienst) sowie fünf Arbeitstage geh. Dienst binden.

Automatisch berechnet (35 %).

Aus dem Vorhaben ergeben sich keine finanziellen Auswirkungen für Länder, Gemeinden und Sozialversicherungsträger.

### Auswirkungen auf die Verwaltungskosten für Bürger/innen und für Unternehmen

#### Auswirkungen auf die Verwaltungskosten für Unternehmen

VerbraucherInnen müssen von Unternehmen unter bestimmten Bedingungen über Stellen der alternativen Streitbeilegung informiert werden.

IVP	Kurzbezeichnung	Fundstelle	Be-Entlastung (in Tsd. €)
1	Hinweis auf Stellen zur alternativen Streitbeilegung im Fall der Teilnahme	Art. 1 § 19	278
2	Informationspflicht bei abschlägig behandelten Beschwerden	Art. I § 19	463

## Unternehmen

### Finanzielle Auswirkungen auf Unternehmen

Das Vorhaben hat keine wesentlichen finanziellen Auswirkungen auf Unternehmen.

#### Erläuterung

Es ist davon auszugehen, dass die Beteiligung an einem Verfahren zur alternativen Streitbeilegung für Unternehmen zu keinen wesentlichen Kosten führt, weil die anfallenden Aufwendungen durch Einsparungen im unternehmenseigenen Beschwerdemanagement weitgehend kompensiert werden. Zudem ist ein Reputationsgewinn und eine Verringerung der Zahl ordentlicher Gerichtsverfahren für die teilnehmenden Unternehmen zu erwarten.

## Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen

### Auswirkungen auf die Rechtsposition und die Möglichkeiten zur Rechtsdurchsetzung von KonsumentInnen/Konsumenten

Grundsätzlich sind alle KonsumentInnen und Warengruppen betroffen (wenige Ausnahmen).

Quantitative Auswirkungen auf das Verhältnis von KonsumentInnen und Unternehmen

Betroffene Gruppe	Anzahl der Betroffenen	Quelle/Erläuterung
KonsumentInnen	15.000	Hochrechnung der Fälle RTR-, E-Control und Schienen-Control-Schlichtungsstellen
Unternehmen	5.000	Betroffene im Schlichtungsverfahren, wobei pro Unternehmen mehrere Schlichtungsfälle möglich sind (Schätzung)
Unternehmen	150.000	Unternehmen, die mit VerbraucherInnen kontrahieren und Informationspflichten unterliegen

### Auswirkungen auf die Rechtsposition und den Beratungsaufwand von Konsumentenschutzeinrichtungen

Die Beratung über alternative Streitbeilegungsverfahren wird keinen maßgeblichen Mehraufwand nach sich ziehen, da im Detail von den Streitbeilegungsstellen selbst informiert wird. Unter Umständen entsteht aber durch Vertretung von VerbraucherInnen im Schlichtungsverfahren ein Mehraufwand.

### Auswirkungen auf die finanzielle Position der VerbraucherInnen/Verbraucher

Grundsätzlich sind alle KonsumentInnen und Warengruppen betroffen (wenige Ausnahmen).

Quantitative Darstellung der Auswirkungen auf die finanzielle Position von KonsumentInnen

Betroffene Gruppe	Anzahl der Betroffenen	Aufwand pro Betroffener/ Betroffenem	Gesamtaufwand	Quelle/Erläuterung
KonsumentInnen	15.000	1	1	Erfolg nicht abschätzbar!
Unternehmen	5.000	1	1	Erfolg nicht abschätzbar!

### Anhang mit detaillierten Darstellungen

#### Detaillierte Darstellung der finanziellen Auswirkungen

<b>Bedeckung</b>		2015	2016	2017	2018	2019
in Tsd. €		245	408	415	422	429
Auszahlungen/ zu bedeckender Betrag						
in Tsd. €	Betroffenes Detailbudget	2015	2016	2017	2018	2019
Durch Umschichtung	21.01.03 KonsumentInnenenschutz	75	0	0	0	0
	21.03.01 Kriegsopferversorgung					
gem. BFRG/BFG	21.01.03 KonsumentInnenenschutz	43	387	394	401	408
Durch Umschichtung	21.01.03 KonsumentInnenenschutz	100				
	21.01.03 KonsumentInnenenschutz					
gem. BFRG/BFG	41.01.01 Zentralstelle	27	21	21	21	21

#### Erläuterung der Bedeckung

Der Personal- und betriebliche Sachaufwand wird aus den laufenden Budgets gedeckt. Dem BMASK werden dabei - entsprechend der Zuständigkeit für 5 Schlichtungsstellen - 5/8, analog dem BMVIT 3/8 zugerechnet.

Für die Aufgangschlichtungsstelle sind Umschichtungen vorzusehen.

#### Laufende Auswirkungen

#### Personalaufwand

Es wird darauf hingewiesen, dass der Personalaufwand gem. der WFA-Finanziellen Auswirkungen-VO valorisiert wird.

Maßnahme / Leistung	Tätigkeitsschr.	Körpersch.	Verwgr.	Fallz.	Zeit	2015	2016	2017	2018	2019

Monitoring der Schlichtungsstellen	Bund	VB-VD-Höh. Dienst 3 v1/1-v1/3; a	8	10,00 Tage	28.005	28.565	29.136	29.719	30.313
		VB-VD-Gehob. Dienst3 v2/1-v2/3; b	8	5,00 Tage	9.817	10.013	10.214	10.418	10.626
<b>SUMME</b>					37.822	38.578	39.350	40.137	40.940
Notifizierung	Bund	VB-VD-Höh. Dienst 3 v1/1-v1/3; a	8	5,00 Tage	14.002				
<b>GESAMTSUMME</b>					2015 51.824	2016 38.578	2017 39.350	2018 40.137	2019 40.940
<b>VBÄ GESAMT</b>					2015 0,76	2016 0,57	2017 0,57	2018 0,57	2019 0,57

Die Anzahl der Schlichtungsstellen ergibt sich aus der im Gesetz genannten Anzahl von 8 Stellen. Im 1. Jahr ist der Personalaufwand höher, weil die erstmalige Notifizierung an die EK durchzuführen ist.

#### Arbeitsplatzbezogener betrieblicher Sachaufwand

	Körperschaft				2015	2016	2017	2018	2019
Arbeitsplatzbezogener betrieblicher Sachaufwand	Bund				18.138	13.502	13.772	14.048	14.329

Der Arbeitsplatzbezogene betriebliche Sachaufwand wurde mit 35% berechnet.

#### Projekt

#### Werkleistungen

Bezeichnung	Körperschaft	Menge	Aufwand (€)	2015	2016	2017	2018	2019
-------------	--------------	-------	-------------	------	------	------	------	------

Auffang-Schlichtungsstelle	Bund	1	175.000,00	175.000	
		1	355.950,00	355.950	
		1	362.001,00	362.001	
		1	368.155,00	368.155	
		1	374.414,00	374.414	
SUMME			175.000	355.950	362.001
GESAMTSUMME			175.000	355.950	362.001
					368.155
					374.414

Die ADR-Richtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten zur Schaffung einer flächendeckenden Struktur alternativer Streitbeilegungsstellen. Dieser Verpflichtung kommt Ö. mit der Notifizierung der Auffangschlichtungsstelle ("Schlichtung für Verbrauchergeschäfte") nach. Die Kosten dieser Stelle werden mit EUR 450.000 p.a. geschätzt, wobei der konkrete Anfall schwer abschätzbar ist.

Angestrebt wird, dass die Finanzierung durch die BAK, die WKÖ und den Bund erfolgt. Die BAK hat bereits signalisiert, einen Teil der Kosten zu fördern. Der vom Bund zu tragende Anteil steht noch nicht fest und wird daher vorläufig mit max. EUR 350.000 angesetzt. Diese Mittel werden vorerst ausschließlich durch Umschichtung aus dem Budget des BMASK aufgebracht.

Im 1. Jahr (2015) wird die Stelle als Schlichtungsstelle im Sinne dieses Gesetzes erst in der 2. Jahreshälfte tätig werden, weshalb für 2015 nochmals 50 % abgezogen werden.

P.a. wird eine Valorisierung von 1,7 % vorgesehen. Dies entspricht der Erhöhung des Wertes des VPI 2010 für das Jahr 2014 gegenüber dem Jahr 2013 (Quelle: Statistik Austria, 17.4.2015).

### Detaillierte Darstellung der Berechnung der Verwaltungskosten für Unternehmen

Informationsverpflichtung 1	Fundstelle	Art	Ursprung	Verwaltungslasten (in €)
Hinweis auf Stellen zur alternativen Streitbeilegung im Fall der Teilnahme	Art. 1 § 19	neue IVP	Europäisch	277.500

#### Begründung für die Schaffung/Änderung der Informationsverpflichtung

Sofern Unternehmen sich selbst verpflichtet haben resp. dazu verpflichtet sind an alternativer Streitbeilegung teilzunehmen, haben sie VerbraucherInnen ggf. in den AGB oder auf ihrer Website entsprechend zu informieren; im Bereich des E-Commerce tätige Unternehmen haben über die OS-Plattform (Online-Streitbeilegung) zu informieren.

Eine elektronische Umsetzung der Informationsverpflichtung ist nicht vorgesehen:

#### Unternehmensgruppierung 1:

Alle Unternehmen, die sich selbst verpflichtet haben oder tatsächlich verpflichtet sind an Verfahren zur alternativen Streitbeilegung teilzunehmen.

	Zeit (hh:mm)	Gehalt/h in €	Externe Kosten	Afa	Kosten (in €)	Lasten (in €)
Verwaltungstätigkeit 1: Beschaffung von Informationen	00:30	37	0,00	0	19	19
Verwaltungstätigkeit 2: Veröffentlichung, Aushang	00:15	37	0,00	0	9	9

Unternehmensanzahl	10.000
Frequenz	1
Sowieso-Kosten in %	0

#### Erläuterung der Kalkulation und der getroffenen Annahmen:

Die Zahl der betroffenen Unternehmen kann nur geschätzt werden. Der Aufwand pro Unternehmen ist jedenfalls marginal, da es sich um Standardformulierungen handelt.

Informationsverpflichtung 2	Fundstelle	Art	Ursprung	Verwaltungslasten (in €)
Informationspflicht bei abschlägig behandelten Beschwerden	Art. I § 19	neue IVP	Europäisch	462.500

#### Begründung für die Schaffung/Änderung der Informationsverpflichtung

Werden Beschwerden abschlägig behandelt, haben Unternehmen die beschwerdeführenden VerbraucherInnen auf die potentiell zuständige Stelle alternativer Streitbeilegung auf dauerhaften Datenträger zu informieren.

Eine elektronische Umsetzung der Informationsverpflichtung ist nicht vorgesehen:

#### Unternehmensgruppierung 1:

Alle Unternehmen mit Verbrauchergeschäften.

	Zeit (hh:mm)	Gehalt/h in €	Externe Kosten	Afa	Kosten (in €)	Lasten (in €)
Verwaltungstätigkeit 1: Übermittlung von Nachrichten an spezifische Gruppen von Personen	00:01	37	0,00	0	1	1

Unternehmensanzahl	150.000
Frequenz	5
Sowieso-Kosten in %	0

Erläuterung der Kalkulation und der getroffenen Annahmen:

Die einer abschlägigen Antwort anzufügende Information über eine potentielle Schlichtungsstelle ist ebenfalls eine beliebig reproduzierbare Standardformulierung.

Die Zahl der betroffenen Fälle kann nur geschätzt werden.

### Angaben zur Wesentlichkeit

Nach Einschätzung der einbringenden Stelle sind folgende Wirkungsdimensionen vom gegenständlichen Vorhaben nicht wesentlich betroffen im Sinne der Anlage 1 der WFA-Grundsatzverordnung.

Wirkungsdimension	Subdimension der Wirkungsdimension	Wesentlichkeitskriterium
Unternehmen	Finanzielle Auswirkungen auf Unternehmen	Mindestens 10 000 betroffene Unternehmen oder 2,5 Mio. € Gesamtbetrag bzw. entlastung pro Jahr

Diese Folgenabschätzung wurde mit der Version 3.9 des WFA – Tools erstellt.