

## **Erläuterungen**

### **Problem**

Die 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, wurde am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Sie muss bis 9. Juli 2015 umgesetzt werden.

Der Entwurf enthält Regelungen zur Umsetzung dieser Richtlinie.

Zeitgleich wurde 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, im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht.

Der Entwurf enthält Regelungen zur Durchführung spezieller Aspekte dieser Verordnung.

### **Ziel und Inhalte des Entwurfs**

Die Regelungsinhalte der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 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 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten durchgeführt.

## **Allgemeiner Teil**

### **A. Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 2013/11/EU – ADR-Richtlinie**

Die ADR-Richtlinie wurde am 21. Mai 2013 verabschiedet und am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht.

Ziel der ADR-Richtlinie ist es, ein unionsweites Netz an Alternativen Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen) – die einem Kanon an Qualitätskriterien entsprechen – zu etablieren und derart eine Möglichkeit zu einfachen, effizienten, schnellen und kostengünstigen Beilegung inländischer und grenzübergreifender Streitigkeiten zu gewährleisten. Nach der Richtlinie soll es Verbrauchern möglich sein, sich mit Beschwerden, die aus Kauf- und Dienstleistungsverträgen im Sinne der ADR-Richtlinie mit Unternehmen resultieren, an AS-Stellen zu wenden. Verbrauchern steht es nach der Konzeption der ADR-Richtlinie frei, ein Streitbeilegungsverfahren zu initiieren und Unternehmen sich daran zu beteiligen.

In Abkehr zu einer in jüngerer Zeit wahrnehmbaren Tendenz der Europäischen Kommission hin zur Vollharmonisierung im Bereich des Verbraucherschutzrechts ist die ADR-Richtlinie von einem mindestharmonisierenden Ansatz geprägt. Sie beschränkt sich darauf bestimmte wesentliche Grundfragen zu regeln und belässt den Mitgliedstaaten hinsichtlich Ausgestaltung und Adaptierung der einzelnen nationalen Systeme weitreichende Gestaltungsspielräume. Geschuldet ist diese Ausgestaltung der ADR-Richtlinie den in zahlreichen Mitgliedstaaten bestehenden und alternativer Streitbeilegung gewidmeten Strukturen, deren Fortbestand trotz unionsweiter Vereinheitlichung gesichert werden soll.

Die ADR-Richtlinie enthält keine Vorgaben zur näheren Gestaltung der Verfahren zur alternativen oder außergerichtlichen Streitbeilegung.<sup>1</sup> Nach der Richtlinie ist klar, dass ein breites Spektrum an Möglichkeiten und damit von der Schiedsgerichtsbarkeit, über die Mediation bis hin zum bloßen Erleichtern der Kommunikation zwischen den beteiligten Streitparteien und Parteien sowie andere denkbare Verfahrensspielarten und Mischformen erfasst sein sollen.

Die ADR-Richtlinie umfasst fünf Kapitel. Kapitel I ist dem Geltungsbereich der Richtlinie, Ausnahmen und Definitionen gewidmet. Das Hauptstück der Richtlinie bildet Kapitel II, das den Zugang zu und Anforderungen an AS-Stellen und AS-Verfahren regelt und damit auch die für AS-Stellen verbindlichen Qualitätskriterien aufstellt. Kapitel III enthält Informationsverpflichtungen für Unternehmen und andere Einrichtungen sowie Regeln über Kooperation und Erfahrungsaustausch von AS-Stellen und anderen Einrichtungen. In Kapitel IV wird die Rolle der zu benennenden zuständigen Behörde festgelegt und das Notifikationsverfahren beschrieben. Kapitel V enthält die üblichen Schlussbestimmungen und legt fest, dass bis zum 9. Juli 2015 die erforderlichen nationalen Umsetzungsmaßnahmen zu erlassen sind.

### **B. Die Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 524/2013 – ODR-Verordnung**

Die ODR-Verordnung wurde zeitgleich mit der ADR-Richtlinie verhandelt, ebenfalls am 21. Mai 2013 verabschiedet und am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Diese verpflichtet die Europäische Kommission zur Einrichtung einer Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung („OS-Plattform“). Insbesondere im grenzüberschreitenden E-Commerce soll über die Plattform eine elektronisch basierte Streitbeilegung ermöglicht werden. Laut Art. 7 der ODR-Verordnung sind die Mitgliedstaaten verpflichtet eine Online-Streitbeilegungskontaktstelle („OS-Kontaktstelle“) zu benennen, die Verbrauchern bei grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung bietet. Mit gegenständlichem Bundesgesetz wird das Europäische Verbraucherzentrum mit dieser Aufgabe betraut. Darüber hinaus werden Sanktionen für einen Verstoß gegen die in Art. 14 der ODR-Verordnung festgelegten Informationsverpflichtungen normiert (vgl. Art. 18 der ODR-Verordnung).

### **C. Zusammenspiel von Richtlinie und Verordnung**

Sobald die Mitgliedstaaten eine flächendeckende Struktur von AS-Stellen errichtet haben, wird für jeden Streitfall, der im Geltungsbereich der ADR-Richtlinie liegt, zumindest eine AS-Stelle zuständig sein. An diese sollen sich Verbraucher im Zusammenhang mit Beschwerden aus im Wege klassischer Vertriebsformen geschlossenen Verträgen on- oder offline wenden können.

Im Bereich des E-Commerce soll Verbrauchern das Auffinden der für die Streitigkeit zuständigen Stelle durch das Schaffen der OS-Plattform – einer internetgestützten Plattform, deren Datenbank Informationen über die in der Europäischen Union eingerichteten und notifizierten Verbraucherschlichtungsstellen

---

<sup>1</sup> Im Sinne der Richtlinie sind die beiden Begriffe synonym. Vgl. dazu etwa ihren Titel und Art. 2 Abs. 1.

beinhaltet – erleichtert werden. Nach Eingabe weniger Grunddaten soll die OS-Plattform Beschwerdeführern helfen, die für ihre Streitigkeit zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen und im Idealfall den in den Mitgliedstaaten bestehenden AS-Stellen die Beschwerde zur Fallbearbeitung zuweisen.

#### **D. Grundüberlegungen zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten**

Die klare Zielsetzung des Maßnahmenpaketes aus ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung ist es, die Durchsetzung von Verbraucheransprüchen zu erleichtern. Auch das Regierungsprogramm 2013 – 2018 bezeichnet die Entlastung der Gerichte durch die Verstärkung außergerichtlicher Streitbeilegung als eine Maßnahme, um einen verbesserten Zugang zum Recht sowie erhöhten Rechtsschutz leisten zu können. Das gegenständliche Bundesgesetz leistet einen Beitrag zur Erfüllung dieses Ziels.

#### **E. Legistische Konstruktion der Umsetzung**

Eine Ansiedelung der Regelung über alternative Streitbeilegung im ohnedies komprimierten Konsumentenschutzgesetz oder in einem bestehenden Gesetz erschien aus dem Bemühen der Wahrung der Übersichtlichkeit und der in der österreichischen Normenlandschaft bestehenden Einzigartigkeit dieser unionsrechtlichen Vorgabe nicht angezeigt. Es war notwendig ein eigenes Gesetz zu schaffen, das es erlaubt, die ADR-Richtlinie in geschlossener Form umzusetzen. Daneben waren wenig umfängliche Änderungen des Konsumentenschutzgesetzes, des Gebührengesetzes und Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes unerlässlich bzw. angezeigt.

Die Umsetzung sichert die von der Richtlinie geforderte Notifikation jener AS-Stellen, die künftig alternative Streitbeilegung im Sinne der ADR-Richtlinie anbieten sollen. Dabei wird einerseits auf bestehender Infrastruktur aufgebaut und das Know-How arrivierter Schlichtungsstellen genutzt. Daneben wird durch eine Auffangschlichtungsstelle die von der ADR-Richtlinie vorgesehene Flächendeckung erreicht.

Neben der Einrichtung der notwendigen Infrastruktur zielt das gegenständliche Bundesgesetz darauf ab, inhaltliche Mindestvorgaben festzuschreiben und die komplementären Gestaltungsmöglichkeiten der einzelnen AS-Stellen zu benennen. Derart wird den Anforderungen des Richtliniengesetzgebers Genüge getan und verbleibt den einzelnen Einrichtungen ausreichend Flexibilität zur Gestaltung eigener Verfahren.

#### **F. Spielräume der Richtlinie**

Neben der Möglichkeit, Regelungen zu etablieren, die über den Mindestumsetzungsbedarf der Richtlinie hinausgehen, belässt die Richtlinie dem nationalen Gesetzgeber auch noch andere Gestaltungsspielräume. Insbesondere soll es nach der ADR-Richtlinie möglich sein, die grundsätzlich vom Anwendungsbereich ausgenommenen Verfahren vor Streitbeilegungsstellen, bei denen die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden, in den Anwendungsbereich zu integrieren. Der österreichische Gesetzgeber sieht davon ab, von dieser Option Gebrauch zu machen.

#### **G. Richtlinienregelungen, die keiner gesonderten Umsetzung bedürfen**

Die ADR-Richtlinie enthält einige Anordnungen, die an der von ihr eingeräumten Option – hier insbesondere an Art. 2 Abs. 2 lit. a, der Verfahren vor Streitbeilegungsstellen regelt, bei denen der Schlichter ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt wird – anknüpfen (so zum Beispiel Art. 19 Abs. 2 oder Art. 7 Abs. 2 lit. d). Es konnte mangels Nutzung der Optionen auch davon abgesehen werden diese umzusetzen. Andere Richtlinienvorgaben ließen ebenso wenig Umsetzungsbedarf entstehen. Es wird an geeigneter Stelle in den Erläuterungen auf diese verwiesen.

#### **H. Bisheriger Werdegang des Gesetzesvorhabens und Generieren praktischer Erfahrungen**

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) hat nach Verabschiedung der ADR-Richtlinie mit den Arbeiten zur Vorbereitung der Umsetzung begonnen. Im Rahmen einer Arbeitsgruppe wurden zentrale Themen der Umsetzung mit Vertretern der mitbeteiligten Ressorts, der Sozialpartner, der Regulatoren, in deren Bereichen Schlichtungsstellen bestehen, des Internet Ombudsmanns und der sonst beteiligten Interessengruppen erörtert. Auf den Diskussionsergebnissen aufbauend wurde eine Punktation zur Stellungnahme versandt, die die wichtigsten Weichen für das Umsetzungsgesetz stellte. Die eingehenden Stellungnahmen und Vorbringen sowie die Ergebnisse interner Vorberatungen wurden bei der Konzeption des Entwurfes dieses Bundesgesetzes berücksichtigt.

Parallel zu den legistischen Vorarbeiten wurde aber auch das Schaffen praktischer Erfahrungswerte durch Einrichtung einer probeweise operierenden AS-Stelle befördert. Da Österreich im Bereich alternativer

Streitbeilegung nur in ausgewählten Bereichen und Sektoren – wie etwa Telekom, Energie und Bahnverkehr – auf Erfahrungswerte zurückblicken kann, erschien es notwendig eine nahezu alle Beschwerden aus Verbrauchergeschäften abdeckende AS-Stelle im Rahmen eines Pilotprojektes Erfahrungswerte generieren zu lassen. Aus diesem Grund förderte das BMASK das Projekt „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“. Ergebnisse der Pilotphase wurden bei der Erstellung des gegenständlichen Bundesgesetzes berücksichtigt.

Letztlich wurde der Entwurf eines Umsetzungsgesetzes im Mai 2015 zur allgemeinen Begutachtung versandt.

#### **Kompetenzgrundlage**

Die Kompetenz des Bundes zur Erlassung dieses Bundesgesetzes gründet auf Art. 10 Abs. 1 Z 6 B-VG (Zivilrechtswesen).

## Besonderer Teil

### Zu Artikel 1

#### Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG)

##### Zu § 1

1. § 1 legt den sachlichen und persönlichen **Anwendungsbereich** der ADR-Richtlinie fest. Damit gelangt das AStG auf alle Streitigkeiten zur Anwendung, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Kaufverträgen über Waren oder Dienstleistungsverträgen im Sinne der ADR-Richtlinie resultieren. Aus den in Art. 4 Abs. 1 lit. c und d festgehaltenen Definitionen der ADR-Richtlinie ergibt sich, dass damit lediglich entgeltliche Verträge in einem engeren Sinn und sohin nur Waren oder Dienstleistungen erfasst sind, die gegen Zahlung eines Preises geleistet werden. Da die europäischen Begriffe des Kauf- und Dienstleistungsvertrages im Vergleich zu den österreichischen weiter reichend sind, wurde allgemein auf vertragliche Streitigkeiten abgestellt. Um sicherzustellen, dass lediglich Kaufverträge über Waren im Sinne der ADR-Richtlinie erfasst sind, wurde eine Ausnahme in Abs. 2 Z 4 geschaffen.

2. Dem europäischen Dienstleistungsbegriff liegt ein im Vergleich zur Dienstleistung iSd ABGB weiteres Verständnis zu Grunde. Unter diesen sind insbesondere auch **Mietverträge** zu subsumieren. Die Tätigkeit der Schlichtungsstellen für wohnrechtliche Angelegenheiten gemäß § 39 MRG bleibt vom AStG unberührt. Insbesondere wird nicht in die vorgesehene sukzessive Zuständigkeit eingegriffen. Verbraucher können demnach im Bereich mietvertraglicher Streitigkeiten auch Verfahren nach dem AStG anstreben, sofern ihr Vertragspartner als Unternehmer zu qualifizieren ist. Sofern ein Konflikt vor der AS-Stelle nicht befriedigend gelöst werden kann und die Streitigkeit in die Zuständigkeit einer Schlichtungsstelle für wohnrechtliche Angelegenheiten fällt, kann ein Verfahren aber erst dann bei Gericht anhängig gemacht werden, wenn vorher die Schlichtungsstelle (Gemeinde) mit der „Sache“ befasst war. Verbraucher können sich in solchen Fällen aber auch gleich an die Schlichtungsstellen für wohnrechtliche Angelegenheiten wenden.

Durch ErwG 16 wird explizit klargestellt, dass auch **digitale Inhalte** vom Anwendungsbereich der ADR-Richtlinie erfasst sind.

3. **Ausnahmen** vom Anwendungsbereich werden in der ADR-Richtlinie in Art. 2 Abs. 2 festgelegt. In § 1 Abs. 2 finden sich lediglich drei in der ADR-Richtlinie angeführte Ausnahmen. Diese beziehen sich auf Gesundheitsdienstleistungen, Dienstleistungen öffentlicher Anbieter von Weiter- und Hochschulbildung und nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.

4. **Gesundheitsdienstleistungen** erfassen Gesundheits- und pharmazeutische Dienstleistungen, die von Angehörigen eines reglementierten Gesundheitsberufs erbracht werden. Die in der ADR-Richtlinie enthaltene Definition entspricht der Richtlinie 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung, ABl. Nr. L 88 vom 04.04.2011 S. 45, in der Fassung der Richtlinie 2013/64/EU, ABl. Nr. L 353 vom 28.12.2013 S. 8, auf die auch in der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, ABl. Nr. L 304 vom 22.11.2011 S. 64, verwiesen wird.

5. Bei **nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen** von allgemeinem Interesse handelt es sich um staatliche oder im Namen des Staates erbrachte Dienstleistungen. Diese werden in der Regel ohne eine wirtschaftliche Gegenleistung erbracht.

6. Die **weiteren** in Art. 2 Abs. 2 der ADR-Richtlinie genannten **Ausnahmen** bedürfen insofern keiner Umsetzung, als das AStG in § 1 Abs. 1 normiert, dass es ausschließlich Verfahren vor in diesem Gesetz genannten AS-Stellen regelt und Verfahren vor diesen nicht mit den in der Richtlinie beschriebenen Ausnahmetatbeständen konfliktieren. Die Ausnahme des Art. 2 Abs. 2 lit. g bedarf insofern keiner gesonderten Umsetzung in § 1 als § 12 klarstellt, dass lediglich vom Verbraucher gegen ein Unternehmen eingeleitete Verfahren vom AStG erfasst sein sollen.

7. Die **Begriffe** des **Unternehmers** und des **Verbrauchers** knüpfen an die Definition des § 1 KSchG an. Da dessen Formulierung den Mindestteil der ADR-Richtlinie abdeckt, wird zur Erhaltung einer konsistenten Rechtslage in Österreich auf § 1 KSchG verwiesen. Grundsätzlich ist der österreichische Verbraucherbegriff aber weiter reichend als jener der ADR-Richtlinie. Schließlich sind in Österreich etwa auch bestimmte juristische Personen oder in Gründung befindliche Unternehmer noch vom Schutzregime konsumentenschutzrechtlicher Sonderbestimmungen erfasst.

Da Island, Norwegen und Liechtenstein die ADR-Richtlinie ebenfalls berücksichtigen wollen und ein System der Wechselseitigkeit entstehen soll, werden neben den in der Europäischen Union wohnhaften Verbrauchern auch jene erfasst, die im Europäischen Wirtschaftsraum leben.

Vom AStG nicht erfasst sind etwa jene Fälle in denen die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte nach § 78a Abs. 1 EibG Beschwerden von Gebietskörperschaften behandelt.

8. In § 1 Abs. 3 wird klargestellt, dass das AStG auch der Durchführung bestimmter Aspekte der ODR-Verordnung dient. Insbesondere die Art. 7, Art. 14 iVm Art. 18 der ODR-Verordnung und damit die Benennung der OS-Kontaktstelle und die Schaffung von Sanktionen bei Verstößen gegen Informationspflichten die OS-Plattform betreffend sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung.

#### Zu § 2

1. Mit § 2 findet die in Art. 3 der ADR-Richtlinie enthaltene **Kollisionsanordnung** ihre Umsetzung. Mit der Anordnung wird dem AStG in Bezug auf alternative Streitbeilegung Vorrang vor anderen (sektorspezifischen) Umsetzungsrechtsakten eingeräumt. Dies gilt auch für bereits bestehende Bestimmungen. Durch die Anordnung wird klargestellt, dass im Rahmen von Verfahren gemäß § 1 vor Stellen gemäß § 4 das AStG Vorrang vor anderen Bestimmungen genießt, die der Umsetzung eines Unionsrechtsakts im Bereich alternativer Streitbeilegung dienen. Von der Kollisionsnorm unberührt bleiben aber etwa jene Bestimmungen, die in Umsetzung eines Unionsrechtsaktes geschaffen wurden oder werden, allerdings nicht ein Verfahren, das von einem Verbraucher eingeleitet wird oder Verfahren vor Schlichtungsstellen zum Inhalt haben, die nicht in § 4 genannt werden (etwa Verfahren vor der Gleichbehandlungskommission).

Durch § 12 Abs. 7 wird sichergestellt, dass in Abweichung zur Grundkonzeption des AStG von der freiwilligen Teilnahme von Unternehmen vertraglich oder gesetzlich abgewichen werden kann. Ebenso sieht § 13 eine Abweichungsmöglichkeit von der grundsätzlichen Kostenfreiheit von AS-Verfahren vor, sowie § 15 Abs. 3 hinsichtlich der Vertraulichkeit im Bereich bestimmter Schlichtungsstellen. Zur Konkretisierung dieser Abweichungsmöglichkeiten, die den Vorrang des AStG in diesen Bereichen beseitigen, wird auf die Ausführungen zu den jeweiligen Bestimmungen verwiesen.

2. Keiner gesonderten Umsetzung bedarf Art. 3 Abs. 2 der ADR-Richtlinie. Dieser ordnet lediglich an, dass die Richtlinie 2008/52/EG über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen, ABl. Nr. L 136 vom 24.05.2008 S. 3, unberührt bleibt. Sie ist damit lediglich klarstellenden Charakters.

3. Dies gilt auch für Art. 3 Abs. 3 der ADR-Richtlinie, der festhält, dass Informationspflichten von Unternehmen über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten unberührt bleiben. Bei der Schaffung dieser Bestimmung hatte der Europäische Gesetzgeber insbesondere die in der Richtlinie über Rechte der Verbraucher (2011/83/EU) enthaltene **Informationspflicht** vor Augen. Diese und damit auch die in der österreichischen Umsetzung im **FAGG** enthaltene vorvertragliche Informationsverpflichtung bleibt neben der in § 19 verankerten bestehen.

#### Zu § 3

1. Mit § 3 wird eine **Definition** außergerichtlicher Streitbeilegung geschaffen, die in enger Anlehnung an die in Art. 2 Abs. 1 der ADR-Richtlinie enthaltene formuliert wurde. Die Definition wurde vom Europäischen Gesetzgeber bewusst weit gewählt. Den Mitgliedstaaten sollte es möglich sein aus dem Vollen der mannigfaltigen Spielarten außergerichtlicher Streitbeilegung zu schöpfen.

2. Der österreichische Gesetzgeber hat sich entschieden, diesen weitreichenden **Gestaltungsspielraum** an die zu notifizierenden AS-Stellen weiterzugeben. Sie sollen entscheiden können welche Verfahren sie anwenden wollen. Auch die **Kombination unterschiedlicher Methoden** – etwa Mediation und Schlichtung in einem mehrstufigen Verfahren – soll möglich sein, um den hinter den Beschwerden stehenden Einzelfällen gerecht werden zu können (vgl. dazu auch ErwG 21). Es soll AS-Stellen iSd Gesetzes aber nicht möglich sein, den Parteien Lösungen aufzuerlegen.

3. Z 2 legt fest, dass als Schlichter jene Personen anzusehen sind, die im Rahmen eines vor einer AS-Stelle iSd AStG zu führenden Verfahrens inhaltlich mit der Streitbeilegung betraut sind. Der österreichische Gesetzgeber hat sich in diesem Zusammenhang dafür entschieden die Begrifflichkeit „Schlichter“ zu verwenden und will damit sowohl Schlichterinnen als auch Schlichter gemeint wissen.

#### Zu § 4

§ 4 Abs. 1 benennt jene Stellen, die jedenfalls als AS-Stellen im Sinne des AStG anzusehen sind. Mit den in den Z 1 bis 8 genannten Einrichtungen wird die von der ADR-Richtlinie geforderte Flächendeckung erreicht. Der in Abs. 1 Z 8 genannten Schlichtung für Verbrauchergeschäfte kommt zusätzlich auch die Rolle der in der ADR-Richtlinie als „**Auffangschlichtungsstelle**“ (vgl. Art. 5 Abs. 3) bezeichneten AS-Stelle zu. Neben dem von ihr in ihren Verfahrensregeln oder einer etwaigen Geschäftsordnung näher

umschriebenen, selbst gewählten Zuständigkeitsbereich ist sie auch für Streitigkeiten in Bereichen zuständig, die nicht von den anderen AS-Stellen iSd Gesetzes abgedeckt werden (vgl. § 4 Abs. 2).

In Z 2 und 3 werden jene Organisationseinheiten und Schlichtungsstellen der RTR-GmbH genannt, die einerseits nach § 122 TKG 2003 („Telekom-Schlichtungsstelle“) und andererseits nach § 53 PMG („Post-Schlichtungsstelle“) eingerichtet wurden.

Nur für Verfahren, die im Anwendungsbereich des § 1 liegen und vor den gesetzlich genannten AS-Stellen geführt werden, ist das ASStG zwingend anwendbar. Andere Schlichtungsstellen sollen an ihrer Tätigkeit nicht gehindert werden. Zu den Schlichtungsstellen für wohnrechtliche Angelegenheiten vgl. die Ausführungen zu § 1.

Überschneidungen zwischen den einzelnen Tätigkeitsbereichen der genannten AS-Stellen sind denkbar und wie die bisherige gelebte Praxis in Bezug auf die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft und der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte zeigt, auch sinnvoll. Wichtig ist, dass die AS-Stellen einander über Zuständigkeitserweiterungen informieren (vgl. dazu die Ausführungen zu § 22).

#### Zu § 5

Die Schaffung des in Anlage 1 dargestellten Zeichens soll AS-Stellen iSd ASStG in Zukunft in klarer und transparenter Weise von jenen Stellen unterscheiden, die ebenfalls alternative Streitbeilegung anbieten, dies jedoch nicht unter Bindung an die strengen Kriterien des ASStG. Derart wird ein leicht zu erkennendes Unterscheidungsmerkmal geschaffen, das, ähnlich wie bei den staatlich anerkannten Schuldenberatungsstellen, die mit einer vergleichbaren Grafik operieren, betroffenen Kreisen Rechtssicherheit vermittelt. Zur Strafbestimmung siehe § 30.

#### Zu § 6

1. Grundsätzlich sollen AS-Verfahren für die Parteien kostenfrei sein. § 13 sieht hierfür auch Abweichungen vor. Allerdings müssen sich diese, sofern es sich um eine vertragliche Festlegung durch Verfahrensregeln handelt im Rahmen des § 6 Abs. 5 bewegen. Demnach können von Verbrauchern maximal geringfügige Beiträge zu AS-Verfahren eingehoben werden können. „Geringfügige Beiträge“ ist im Sinne des von der ADR-Richtlinie verwendeten Terminus „Schutzgebühr“ zu verstehen.

2. Nach Art. 5 Abs. 4 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten berechtigt, den AS-Stellen zu gestatten Verfahrensregeln beizubehalten und einzuführen, die es ihnen auch erlauben, die Behandlung von Beschwerden abzulehnen. Die Richtlinie nennt in den lit. a – f mögliche Gründe, die in § 6 Abs. 6 im Wesentlichen übernommen wurden.

Nach der ADR-Richtlinie steht es Mitgliedstaaten demnach frei, ihren AS-Stellen zu gestatten, Ablehnungsgründe zu formulieren. Diesen Entscheidungsspielraum gibt der österreichische Gesetzgeber an die AS-Stellen weiter.

3. AS-Stellen werden durch § 6 Abs.1 verpflichtet sich **Verfahrensregeln** in Form einer Verfahrensordnung zu geben. Nicht verpflichtet sind sie hingegen **Ablehnungsgründe** – als Bestandteil der Verfahrensregeln – zu formulieren. Es wird ihnen lediglich die Möglichkeit zugestanden für die in § 6 Abs. 6 Z 1 bis 6 vorgesehenen und vergleichbaren Fälle Vorsorge zu treffen. Eine Berufung auf Ablehnungsgründe ist zu Beginn oder während laufenden Verfahrens möglich.

4. Nach Z 5 solle die Behandlung von Beschwerden insbesondere dann abgelehnt werden können, wenn es sich um besonders **komplexe Streitigkeiten** handelt (vgl. dazu auch ErwG 25) und die Behandlung der Streitigkeit eine ernsthafte Beeinträchtigung des effektiven Betriebs der AS-Stelle darzustellen vermag.

5. Art. 5 Abs. 4 lit. a hält fest, dass ein fehlender **bilateraler Einigungsversuch** zwischen den Streitparteien einen Ablehnungsgrund darstellen kann. Es darf davon ausgegangen werden, dass der einem Verfahren vorgelagerte Einigungsversuch bereits in zahlreichen Fällen zu einer befriedigenden Lösung und damit einer Reduktion des Beschwerdeanfalls führen wird (vgl. dazu auch ErwG 50 der ADR-Richtlinie). Es scheint daher schon aus ökonomischen Gründen geboten, einen bilateralen Einigungsversuch zu einer Voraussetzung für AS-Verfahren zu erheben. Allerdings sehen einige Materiengesetze (siehe etwa § 78a Abs. 2 EibG und § 139a Abs. 1 und 2 LFG) vor, dass ein derartiger Einigungsversuch nicht zwingend erforderlich ist, ehe sich Verbraucher an eine Schlichtungsstelle wenden. § 6 enthält diesen Vorgaben Rechnung tragend lediglich eine Option, einen derartigen Einigungsversuch zwingend in den Verfahrensregeln vorzusehen. Auch eine gesetzliche Festschreibung ist möglich.

An den Nachweis, einen Einigungsversuch unternommen zu haben, sollte **kein zu strenger Maßstab** angelegt werden. Vor allem soll es Konsumenten, die nicht binnen angemessener Frist eine Rückmeldung

des mit der Beschwerde konfrontierten Unternehmens erhalten, ebenfalls möglich sein, eine Beschwerde anzubringen. Näheres können die AS-Stellen in ihren Verfahrensregeln festhalten.

6. Durch die Formulierung von Ablehnungsgründen darf der Zugang zu AS-Verfahren nicht erheblich beeinträchtigt werden (vgl. dazu Art. 5 Abs. 4 letzter Absatz der ADR-Richtlinie, der seine Umsetzung in Abs. 7 IS findet). Insbesondere sollen Ablehnungsgründe nicht dazu genutzt werden, bestimmte mit § 6 Abs. 6 nicht vereinbare Kategorien von Streitigkeiten pauschal abzulehnen. Ob ein Ablehnungsgrund vorliegt, ist an Hand der konkreten Umstände des Einzelfalles zu prüfen.

7. Wird die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt, ist dies den Parteien unverzüglich, spätestens binnen drei Wochen mitzuteilen. Hinsichtlich der Art der Mitteilung gilt § 14 Abs. 1. Auch die Ablehnung des Verfahrens ist als ein Ergebnis iSd § 14 anzusehen und ist somit der Partei des Verfahrens – sofern die gegnerische Partei bereits informiert wurde auch dieser – in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitzuteilen.

8. Sowohl Verfahrensregeln als auch etwaige Ablehnungsgründe sind insbesondere auf der von der AS-Stelle zu unterhaltenden **Website** vollständig zu publizieren.

#### Zu § 7

1. § 7 verpflichtet die AS-Stellen eine laufend zu aktualisierende **Website einzurichten** und zu unterhalten. Auf der Website sollen in einfach zugänglicher Form wesentliche **Informationen über die AS-Stelle** und den **Ablauf der Verfahren** auf verständliche Weise aufbereitet werden. Die Z 1 bis 15 des Abs. 2 enthalten **Mindestangaben**, über die die Website Auskunft zu erteilen hat. Diese ergeben sich aus mehreren Bestimmungen der ADR-Richtlinie (Art. 5 Abs. 2 lit. a, Art. 7 Abs. 1 lit. a-c, e-o), die in systematisierender und damit zweckdienlicher Weise in § 7 zusammengefasst wurden. Weitere in den betreffenden Artikeln enthaltene Anordnungen finden sich in § 8. Art. 7 Abs. 1 lit. d wurde nicht umgesetzt, weil Österreich von der Option des Art. 2 Abs. 2 lit. a keinen Gebrauch macht.

Die Richtlinie verwendet den Begriff des **dauerhaften Datenträgers**, ohne diesen näher zu definieren. Der österreichische Gesetzgeber versteht den Begriff iSd **§ 3 Z 5 FAGG** und hat somit ebenfalls von einer Definition abgesehen. Demnach ist jedes Medium, das es gestattet, an Parteien persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehbar sind und die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht, als dauerhafter Datenträger anzusehen. Darunter fallen jedenfalls USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten, Computerfestplatten und E-Mails (vgl. dazu 89 der Beilagen XXV. GP, 26).

2. Z 3 fordert **Informationen über Schlichter** und deren vorgesehene **Amtszeit**. Diese Informationsverpflichtung bezieht sich ausschließlich auf in leitender Funktion tätige Schlichter und soll lediglich Grundinformationen zur Person in Form ihres Namens, der erworbenen Qualifikation und des bisherigen beruflichen Werdegangs enthalten (vgl. dazu die näheren Ausführungen in den Erläuterungen zu § 10).

3. Z 9 verpflichtet AS-Stellen **Regeln** bekannt zu geben, **auf die sich die AS-Stelle** bei der Streitbeilegung **stützen kann**. Darunter zu verstehen sind etwa Rechtsvorschriften, Verhaltenskodizes, Billigkeitserwägungen ua. Bei der Wahl der Regeln sind die AS-Stellen frei. Sie können bei der Streitbeilegung auch mehrere dieser „Regeln“ miteinander kombinieren. Allerdings sind bei dieser Wahl die Schranken des § 16 Abs. 1 IS zu berücksichtigen.

4. Die in Z 11 genannte Möglichkeit, das **Verfahren abbrechen** zu können, ist so zu verstehen, dass darüber zu informieren ist, dass nach § 12 Abs. 2 für Parteien die Möglichkeit zum jederzeitigen Abbruch stets und in jeder Verfahrenslage gegeben sein muss. Nach § 12 Abs. 7 können Unternehmer aber etwa durch entsprechende Vorabvereinbarung auf ihr Recht zum Abbruch verzichten bzw. gesetzlich zur Mitwirkung verpflichtet sein. Auch darüber haben die AS-Stellen gegebenenfalls zu informieren.

5. Z 12 verpflichtet zur Information über **Kosten**, die von Parteien zu tragen sind. Grundsätzlich sind AS-Verfahren kostenfrei (vgl. dazu § 13). Allerdings können AS-Stellen von den Parteien Beiträge einheben. Hinsichtlich Verbraucher kann es sich lediglich um eine „Schutzgebühr“ im Sinne der Richtlinie und damit einen geringfügigen Beitrag im Sinne von Minimalbeträgen (vgl. § 6 Abs. 5) handeln. Kosten der eigenen Vertretung sind aber grundsätzlich von den Parteien selbst zu tragen (zur jederzeitigen Vertretungsmöglichkeit siehe die Ausführungen zu § 12 Abs. 3).

6. Nach Abs. 3 sind AS-Stellen verpflichtet den **Tätigkeitsbericht**, den sie nach § 9 zu erstellen haben, auf ihrer Website zu veröffentlichen.

#### Zu § 8

1. In Ergänzung zu § 7 normiert § 8 zusammenfassend weitere von den AS-Stellen zu erfüllende Verpflichtungen. Diese ergeben sich aus den Art. 5 Abs. 2 lit. a bis f und 6 Abs. 6.



2. Beiden Parteien eines Verfahrens soll es möglich sein, die **Unterlagen** sowohl **on-** als auch **offline** einzureichen (vgl. dazu Abs. 1 Z 1). Für Verbraucher ist dies bereits in der ADR-Richtlinie vorgezeichnet (Art. 5 Abs. 2 lit. c; Art. 8 lit. a), doch soll den Parteien gleichermaßen und damit auch Unternehmen ein möglichst unkomplizierter Zugang zur AS-Stelle und den dort zu führenden Verfahren ermöglicht werden.

Welcher Art der Onlinezugang ist, bleibt den jeweiligen AS-Stellen belassen. Sie können wählen, ob sie Verbrauchern einen Zugang durch E-Mail oder etwa ausschließlich durch Webformular gewähren. Die in § 7 Abs 1 Z 1 genannte Informationsverpflichtung ist keineswegs dahingehend zu verstehen, dass diese eine Verpflichtung zur Abwicklung von Beschwerden per E-Mail vorsähe.

3. Um die Verpflichtungen im Rahmen des DSGVO 2000 näher darzulegen, wurden in Abs. 2 beispielhaft Maßnahmen erläutert. In Z 1 wurde auf die Erhebung und Verwendung (= inkl. die Übermittlung) der Daten Bezug genommen, auf die Nennung von Datenarten aber verzichtet, da die unterschiedlichen Streitbelegungsfälle die Speicherung sehr unterschiedlicher Datenarten notwendig machen könnten.

#### Zu § 9

1. Art. 7 Abs. 2 der ADR-Richtlinie verpflichtet die AS-Stellen **jährliche Tätigkeitsberichte** auf ihren Websites zu veröffentlichen (vgl. dazu § 7 Abs. 3). Diese müssen die in den lit. a bis h enthaltenen Mindestinhalte aufweisen. Art. 19 Abs. 3 der ADR-Richtlinie sieht vor, dass den **zuständigen Behörden** von den AS-Stellen alle **zwei Jahre** die in lit. a bis h genannten **Punkte mitgeteilt** werden. Die Mindestinhalte der Art. 7 und 19 sollten nach der Intention des Richtliniengesetzgebers mit einigen Ausnahmen weitgehend deckungsgleich sein, weichen aber was ihre Formulierung anlangt, bisweilen voneinander ab (vgl. dazu etwa Art. 7 Abs. 2 lit. f und Art. 19 Abs. 3 lit. c). Der österreichische Gesetzgeber hat sich bemüht die Unterschiede in den Formulierungen einzuebnen und die Informationsverpflichtungen der beiden Artikel einander anzugleichen. Derart erklärt sich auch, dass die in § 9 Z 8 und 9 genannten Punkte, die nach der ADR-Richtlinie nur im Bericht nach Art. 19 aufscheinen sollten, is eines Gleichklanges der Tätigkeitsberichte auch für die zu veröffentlichenden Berichte nach Art. 7 relevant sein sollen.

2. Der österreichische Gesetzgeber konnte davon absehen Art. 7 Abs. 2 lit. d umzusetzen, weil von der Option des Art. 2 Abs. 2 lit. a kein Gebrauch gemacht wurde.

#### Zu § 10

1. Art. 6 der ADR-Richtlinie legt Mindestvoraussetzungen in Bezug auf **Fachwissen, Unabhängigkeit** und **Unparteilichkeit** der mit AS betrauten Personen fest (vgl. dazu § 3 Z 2).

Als **Schlichter** im Sinne dieses Gesetzes ist jede Person zu verstehen, die inhaltlich mit alternativer Streitbeilegung betraut ist. Die Kriterien des § 10 sind nur von Personen zu erfüllen, die in einer gewissen Leitungsfunktion inhaltlich am Streitbeilegungsverfahren teilnehmen. Personen, die in einer AS-Stelle tätig sind und administrative und aufbereitende Aufgaben verrichten, sind nicht verpflichtet, die in § 10 genannten Voraussetzungen zu erfüllen.

2. Für die innerstaatliche Umsetzung konnte davon abgesehen werden, einige in Art. 6 der ADR-Richtlinie genannte Voraussetzungen, die an Schlichter zu stellen sind, in den Gesetzestext aufzunehmen. Es handelt sich dabei etwa um die in lit. c genannte Weisungsungebundenheit (siehe dazu auch die folgenden Absätze). Dieses in der Richtlinie genannte Beispiel stellt lediglich eine Facette und Konkretisierungen der im Normtext festgehaltenen Voraussetzungen „Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit“ dar und ist als von diesen miterfasst anzusehen.

3. Hinsichtlich des vom Schlichter vorzuweisenden **Fachwissens** ist darauf hinzuweisen, dass ein allgemeines Rechtsverständnis und ausreichende Rechtskenntnisse, die erforderlich sind, die rechtliche Dimension der Streitigkeit zu verstehen, von der ADR-Richtlinie und somit auch vom AStG vorausgesetzt werden (vgl. dazu Art. 6 Abs. 1 lit. a und ErWG 36). Allerdings ist es nicht notwendig, dass der Schlichter ein rechtswissenschaftliches Studium absolviert hat. Sollte ein Schlichter über ein solches nicht verfügen, ist er aber verpflichtet nachzuweisen, dass er sich die erforderlichen Rechtskenntnisse außerhalb eines einschlägigen Studiums angeeignet hat.

Jeder Schlichter ist verpflichtet einen Nachweis zu erbringen, der belegt, dass er auf dem Gebiet der alternativen Streitbeilegung über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt. Auch soll der Schlichter nachweisen, dass er neben theoretischen Fähigkeiten einschlägige praktische Erfahrungen im Bereich der Streitbeilegung sammeln konnte (etwa als in einer Schlichtungsstelle Tätiger, als Richter, Mediator oä.). Dieser Nachweis setzt Zertifikate oder Zeugnisse von dritter Seite voraus. Aneignung von Kenntnissen im Wege des Selbststudiums wird als nicht ausreichend angesehen. Die Fähigkeit zur Wahrnehmung des Amtes eines Schlichters ist je nach Einzelfall zu prüfen.

4. Die Begriffe der **Unabhängigkeit** und **Unparteilichkeit** sind weiterreichend und werden von der ADR-Richtlinie nicht trennscharf definiert. Sie erfordern, dass es dem Schlichter möglich sein muss, sich der Streitigkeit in **objektiver Weise** zu **nähern** und dass er dabei unabhängig von all jenen zu agieren hat, die ein Interesse am Ergebnis haben könnten. Es darf nicht die Möglichkeit bestehen, Druck auf den Schlichter auszuüben und derart seine Haltung gegenüber der Streitigkeit zu beeinflussen (siehe dazu ErwG 33). Ein Schlichter soll an einem Verfahren nicht teilnehmen und die Umstände nach Abs. 3 unmittelbar offenlegen, die geeignet sind berechnete Zweifel in Hinblick auf seine Unbefangenheit und Unparteilichkeit und damit Interessenkonflikte entstehen zu lassen. Letztere können dabei etwa ein direktes oder indirektes finanzielles Interesse am Ausgang des Streitbeilegungsverfahrens oder eine persönliche oder geschäftliche Beziehung mit zumindest einer der Parteien – mag sie auch in der Vergangenheit liegen – sein.

Damit ein Schlichter als unabhängig und unparteiisch angesehen werden kann, darf er **nicht an Weisungen einer der Parteien** oder deren Vertreter **gebunden** sein (Art. 6 Abs. 1 lit. c). Darüber hinaus muss gewährleistet sein, dass seine Vergütung nicht in einer Weise erfolgt, die mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht (Art. 6 Abs. 1 lit. d).

Die **Mindestfunktionsdauer** von **drei Jahren** soll sicherstellen, dass der Schlichter während der Ausübung seines Amtes ausreichend unabhängig ist. So soll der Schlichter einer AS-Stelle weder interner noch externer Einflussnahme unterliegen. Die Mindestfunktionsdauer setzt voraus, dass der Schlichter nicht ohne triftigen Grund seines Amtes enthoben (Art. 6 Abs. 1 lit. b) und daher nur aus den in § 10 Abs. 2 genannten Gründen abberufen werden kann. Diese Vorgabe hindert ihn allerdings nicht, sein Amt vorzeitig niederzulegen. Die nähere Gestaltung der Ernennung, Enthebung und Zurücklegung können die AS-Stellen in ihren Geschäftsordnungen öä. festlegen.

5. Sofern es sich um Schlichtungsorgane handelt, die sich aus mehreren Personen zusammensetzen (vgl. dazu auch § 11 – Kollegialorgane), sind die in § 10 genannten Voraussetzungen von jeder natürlichen Person zu erfüllen.

6. Im Kommissionsvorschlag zur ADR-Richtlinie (KOM(2011) 793 endgültig) waren die in Art. 6 normierten **Offenlegungspflichten** nicht enthalten. Sie wurden im Zuge der Verhandlungen in die ADR-Richtlinie integriert und durchlebten einige inhaltliche Veränderungen. Die Regelung in ihrer letztgültigen Konzeption ist etwas unglücklich formuliert. Letztlich zielt sie aber darauf ab, Mitgliedstaaten zu verpflichten, Offenlegungsmechanismen vorzusehen.

Österreich sieht davon ab in Entsprechung zu Art. 6 Abs. 2 lit. c eine Möglichkeit zur Fortsetzung eines AS-Verfahrens zu schaffen, sofern die Parteien nach Offenlegung von die Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit in Zweifel ziehenden Gründen einer solchen zustimmen. Österreich sieht damit hinsichtlich der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit strenger als die ADR-Richtlinie vor, dass im Falle eines Interessenkonflikts oder ähnlichem der Schlichter durch einen anderen ersetzt werden muss. Aus diesem Grund besteht auch kein Umsetzungsbedarf hinsichtlich des Art. 6 Abs. 2 lit. b und c. Sofern es sich bei der zuständigen Stelle nicht um die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte handelt, kann die betroffene AS-Stelle die Behandlung der Beschwerde unter Umständen an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte übertragen.

Die Offenlegungspflichten bestehen nicht nur vor Beginn eines Verfahrens, sie sind auch dann wahrzunehmen, wenn die Umstände erst während laufenden Verfahrens auftreten. Hinsichtlich der genauen Ausgestaltung sind die AS-Stellen frei (vgl. dazu auch § 6 Abs. 3).

7. Der österreichische Gesetzgeber macht von der Option des Art. 2 Abs. 2 lit. a keinen Gebrauch, daher sind auch die an diese anknüpfenden Voraussetzungen des Art. 6 Abs. 3 nicht umzusetzen.

8. In Entsprechung des Art. 6 Abs. 4 der ADR-Richtlinie wird in § 10 Abs. 5 festgehalten, dass neben den allgemeinen Unabhängigkeitskriterien für Schlichter, die ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband beschäftigt oder vergütet werden, die Schlichter zusätzlich über einen gesonderten Rechnungskreis und für die Zwecke der Schlichtung ausreichende Mittel verfügen müssen.

#### Zu § 11

1. AS-Stellen können sich für Verfahren vor Einzelschlichtern oder – auch nur für bestimmte Fälle – für solche vor kollegialen **Gremien** entscheiden. Sofern ein kollegiales Gremium vorliegt, ist sicherzustellen, dass dieses mit einer jeweils **gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen** und von **Vertretern der Unternehmerinteressen** besetzt ist (vgl. dazu Art. 6 Abs. 5 der ADR-Richtlinie). Als Vertreter der Verbraucherinteressen kommen wohl vor allem die Mitarbeiter des Vereins für Konsumenteninformation und Mitarbeiter einschlägiger Organisationseinheiten der Arbeiterkammern in Betracht. Unternehmensinteressen können vor allem die gesetzlichen Interessensvertreter und damit etwa

die Funktionäre und Mitarbeiter der Wirtschaftskammern, der Rechtsanwaltskammern, der Kammer der Wirtschaftstreuhänder ua. sowie jene der Industriellenvereinigung wahrnehmen.

Für die konkrete Entscheidungsfindung (Einstimmigkeit oder Dirimierungsrecht oder ähnliches für etwaig erstattete Lösungsvorschläge) im Rahmen von kollegialen Gremien, können die AS-Stellen in ihren Geschäftsordnungen oä. Regelungen treffen.

#### Zu § 12

1. Die Regelung von **Verfahrensrechten** soll weitgehend den **AS-Stellen obliegen**. Sie sollen im Rahmen der zu veröffentlichenden Verfahrensregeln (vgl. dazu § 6) die nähere Ausgestaltung dieser vornehmen. Das Gesetz beschränkt sich in Bezug auf Verfahrensrechte auf Mindestvorgaben (vgl. dazu § 6).

2. Die Einleitung des Verfahrens löst nicht zwingend die 90-tägige Verfahrensdauer aus (vgl. dazu die Ausführungen zu § 14). Diese beginnt erst mit Eingang des vollständigen Beschwerdeaktes zu laufen. Die Hemmung der Verjährung (vgl. dazu § 18) tritt allerdings jedenfalls bereits mit dem Einlangen der Beschwerde ein. Unter Umständen fallen der Zeitpunkt des Eintritts der Hemmung und jener, der die 90-tägige Frist auslöst, auseinander.

3. Nach Art. 1 der ADR-Richtlinie erfolgt das Einreichen einer Beschwerde eines Verbrauchers grundsätzlich auf freiwilliger Basis. Die ADR-Richtlinie geht in ihrer Mindestkonzeption auch von einer freiwilligen Teilnahme des betroffenen Unternehmens aus. In konsequenter Weise ordnet die ADR-Richtlinie auch die **jederzeitige Abbruchmöglichkeit für die Parteien** an (vgl. dazu Art. 9 Abs. 2 lit. a). Die entsprechende Information muss für die Parteien auf der Website der AS-Stelle einsehbar sein (vgl. dazu § 7 Abs. 2 Z 11). Damit ist zumindest in jenen Fällen, in denen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, die Informationspflicht seitens der AS-Stelle erfüllt.

Wie die ADR-Richtlinie liegt auch dem ASStG das Prinzip der Freiwilligkeit zu Grunde. Ausnahmen mit Blick auf die am Verfahren beteiligten Unternehmer sind nur in jenen Bereichen notwendig, in denen einschlägige Materiegesetze Mitwirkungspflichten vorsehen (vgl. dazu etwa § 122 Abs. 1 Z 2 TKG, § 26 Abs. 1 E-ControlG oder § 78a Abs. 3 EISbG, § 32b Abs. 1 KfLG, § 139a Abs. 2 LFG, § 71a Abs. 3 SchFG).

4. Die Parteien sollen sich in **jedem Stadium des Verfahrens** von einem Dritten **vertreten und unterstützen** lassen können. Bei einem Dritten muss es sich nicht um einen Rechtsanwalt handeln, es steht den Parteien frei, eine Person ihres Vertrauens beizuziehen (vgl. dazu Art. 9 Abs. 1 lit. b).

Denkbar ist vor allem auch die Vertretung durch eine Vereinigung, die die Interessen der betroffenen Personen regelmäßig wahrnimmt. Über dieses Recht sind die Parteien vor einem Verfahren zu informieren. Diese Information hat insoweit eine Information über die Folgen einer Vertretung zu enthalten, als den Parteien mitgeteilt werden muss, dass die Kosten der eigenen Vertretung grundsätzlich von den Parteien zu tragen sind. In jenen Fällen, in denen die Beschwerde elektronisch eingebracht wird, darf es als ausreichend angesehen werden, wenn die zu unterhaltende Website – insbesondere in den darauf zu veröffentlichenden Verfahrensregeln – einen entsprechenden Hinweis enthält.

5. Die berufsmäßige **Parteienvertretung** ist nach § 8 Abs. 2 RAO grundsätzlich den Rechtsanwälten vorbehalten. Davon unberührt bleiben die in sonstigen gesetzlichen Bestimmungen eingeräumten Befugnisse von Personen und Vereinigungen zur sachlich begrenzten Parteienvertretung (vgl. § 8 Abs. 3 RAO).

Die Parteien sollen die Möglichkeit haben, sich im Verfahren auch von befugten Funktionären und Arbeitnehmern von Verbänden – die vielfach bereits im Vorfeld des Verfahrens Beratungs- und Unterstützungsleistungen erbracht haben – (weiter) vertreten zu lassen. Vorgesehen wird daher eine Vertretungsbefugnis der in § 29 Abs. 1 KSchG genannten Einrichtungen sowie der Interessenvertreter im Sinne des § 37 Abs. 3 Z 9 MRG. Diese Regelung dient vorrangig der Klarstellung, dass kein Eingriff in den Rechtsanwaltsvorbehalt vorliegt. Ist doch die Erzielung eines wirtschaftlichen Vorteils nicht der Zweck der Auskunftserteilung oder der Beistandsleistung der genannten Einrichtungen (OGH 4 Ob 20/13i).

6. Den Anforderungen an ein faires Verfahren entsprechend sollen die Parteien eines Verfahrens die Möglichkeit haben sich zu jedem **Vorbringen der Gegenpartei** sowie etwaigen Feststellungen und Gutachten von Experten binnen angemessener Frist zu **äußern** (vgl. dazu schon Art. 9 Abs. 1 lit. a).

Hinsichtlich der Angemessenheit der Frist obliegt es der jeweiligen AS-Stelle Vorgaben zu machen, doch muss diese ausreichend lang sein, um der betroffenen Partei die Kenntnisnahme zu ermöglichen und ihr eine angemessene Überlegungs- und Reaktionsfrist einzuräumen. Sicherzustellen ist, dass der Gebrauch

der Stellungnahmemöglichkeit nicht so weitreichend sein darf, dass dies den raschen Verfahrensfortschritt behindert.

7. Der österreichische Gesetzgeber hat sich dafür entschieden, eine **verpflichtende Teilnahme von Unternehmern** entweder kraft (Vorab)Vereinbarung – wie etwa in den von Unternehmen auf freiwilliger Basis unterfertigten vertraglichen Vorabvereinbarungen des Pilotprojektes „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ geschehen – oder kraft Gesetzes (siehe dazu Anmerkung 3) zu gestatten. Die Verpflichtung, die im Falle einer vertraglichen Vorabvereinbarung eine selbstgewählte Bindung darstellt, soll sich grundsätzlich nur auf die Teilnahme und Mitwirkung an dem Verfahren, nicht aber auf dessen Ergebnis beziehen. Derart kann auch von der Möglichkeit eines Abbruches abgesehen werden.

#### Zu § 13

1. Nach Art. 8 lit. c der ADR-Richtlinie sollen AS-Verfahren für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine Schutzgebühr zugänglich sein. Die ADR-Richtlinie konkretisiert den Begriff der Schutzgebühr nicht näher, will aber sicherstellen, dass maximal eine „nominal fee“ und damit ein geringer Betrag veranschlagt werden kann. ErWG 41 enthält eine klare Präferenz, nach der AS-Verfahren für Verbraucher vorzugsweise kostenlos sein sollen.

Der österreichische Gesetzgeber hat sich diese deklarierte Präferenz berücksichtigend gegen die verpflichtende Einhebung einer Schutzgebühr bzw. – in der Diktion des Gesetzes – einen geringfügigen Beitrag entschieden. Damit sollen sämtliche **AS-Verfahren für Verbraucher grundsätzlich kostenfrei** geführt werden. Unzweifelhaft scheint, dass eine Finanzierung des AS-Systems durch Verfahrensbeiträge der Verbraucher nicht erfolgen kann, dürfen diese doch den Bereich der Geringfügigkeit nicht überschreiten.

Kostenfreiheit für Verbraucher bedeutet zugleich, dass kein Aufwand für die Einhebung und Verwaltung der Verfahrensbeiträge erwächst. Nach den Erfahrungen verschiedener AS-Stellen (sowohl in- als auch ausländischer) sind Missbrauchsfälle in diesem Zusammenhang nicht zu befürchten. Darüber hinaus sei darauf hingewiesen, dass AS-Stellen eine Ablehnung von missbräuchlichen Fällen in ihren Verfahrensregeln ohnedies vorsehen können (vgl. dazu § 6 Abs. 6 Z 1).

Für Kosten der eigenen Vertretung – etwa durch einen Rechtsanwalt – hat grundsätzlich jede Partei selbst aufzukommen. Die Anordnung des § 13 ändert an dieser Verteilung nichts.

2. Gesetzlich (vgl. dazu etwa die PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015, in der ein Beitrag der Unternehmer von 78 Euro vorgesehen ist) oder in den jeweiligen Verfahrensregeln der einzelnen AS-Stellen kann eine vertragliche Vereinbarung einer Kostenbeteiligung an einem AS-Verfahren vorgesehen werden. Allerdings gilt es auch hier hinsichtlich am Verfahren beteiligter Verbraucher die Obergrenze des geringfügigen Beitrags zu beachten (vgl. dazu § 6 Abs. 5).

#### Zu § 14

1. Nach Art. 8 lit. e der ADR-Richtlinie hat das Ergebnis eines Streitbeilegungsverfahrens binnen **90 Kalendertagen** festzustehen. Fristauslösendes Ereignis ist der Eingang der **vollständigen Beschwerde**(akte). Davon sind die Parteien gemäß § 12 Abs. 5 zu benachrichtigen.

2. Die Frist beginnt erst zu jenem Zeitpunkt zu laufen, an dem die AS-Stelle über alle **für die Beschwerde notwendigen Dokumente** verfügt. Davon getrennt zu beurteilen ist der für den Eintritt der Hemmung nach § 18 maßgebende Zeitpunkt. Hiefür soll das Einlangen der Beschwerde bei der zuständigen AS-Stelle maßgebend sein (vgl. dazu § 12 Abs. 1).

Erteilt die Schlichtungsstelle einen Verbesserungsauftrag an antragstellende Verbraucher, beginnt die Frist erst zu laufen, sobald der Verbraucher die fraglichen Dokumente, Unterlagen, Auskünfte oä. nachgereicht hat. Ein Rückwirken auf den Tag des Einreichens der Beschwerde soll im Rahmen eines AS-Verfahrens nicht möglich sein. Welche Dokumente, Unterlagen, Auskünfte oä. für notwendig erachtet werden, um mit der Fallbearbeitung beginnen zu können, soll von der betroffenen AS-Stelle an Hand der Umstände des konkreten Einzelfalles entschieden werden. Sobald die AS-Stelle sämtliche notwendige Dokumente und Unterlagen mit den erforderlichen Informationen erhalten hat, unterrichtet sie die Parteien davon (vgl. Art. 8 lit. d).

3. Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien in **Papierform** oder auf einem **dauerhaften Datenträger** mitzuteilen. Dabei ist ein Ergebnis jeder in § 17 Abs. 1 genannte Grund, der zu einer Schließung des Verfahrens führt. Die Mitteilung, die nach § 17 Abs. 2 zu einer Beendigung des Verfahrens führt, hat auch eine Darlegung der Gründe des Ergebnisses zu enthalten (vgl. dazu Art. 9 Abs. 1 lit. c). Hinsichtlich der Begrifflichkeit des dauerhaften Datenträgers sei auf Anmerkung 1 der Erläuterungen zu § 7 verwiesen.

4. Bei Vorliegen einer **hochkomplexen Streitigkeit** kann die 90-tägige Frist **verlängert** werden. Bei der Beurteilung der Frage, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt, sind unterschiedliche Parameter (wie etwa ein schwer nachvollziehbarer Sachverhalt, Zuziehung eines Sachverständigen erforderlich oder Schwierigkeit der (rechtlichen) Beurteilung der der Streitigkeit zugrunde liegenden Frage) maßgebend. Im Rahmen einer umfassenden Abwägung hat die AS-Stelle **in jedem Einzelfall zu prüfen**, ob eine hochkomplexe Streitigkeit vorliegt. Eine Verlängerung kann im Bedarfsfall wiederholt vorgenommen werden. Laut Richtlinie sind die Parteien von einer solchen zu verständigen. Um etwaigen Beweisschwierigkeiten vorzubeugen und im Sinne der einheitlichen Gestaltung der grundlegenden Kommunikation mit den Parteien, soll diese Information ebenfalls in Papierform oder auf dauerhaftem Datenträger erfolgen. In der Information über die Verlängerung muss auch eine Information über den Zeitraum der Verlängerung enthalten sein.

#### Zu § 15

1. Nach Erwägungsgrund 29 der ADR-Richtlinie sollen **Vertraulichkeit** und **Privatsphäre** während eines AS-Verfahrens jederzeit gewährleistet sein. Auch im Rahmen der Konsultation zur Punktation wurden die betroffenen Kreise aufgefordert zur Frage der Vertraulichkeit Stellung zu beziehen. Der Großteil der Befragten war der Ansicht, dass das Schaffen eines vertraulichen, nicht öffentlichen Rahmens einen der wesentlichsten Aspekte und Vorteile eines Schlichtungsverfahrens darstelle. Die Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens soll den unbefangenen Austausch von Positionen und das Vorschlagen von unpräjudiziellen Lösungen erleichtern. Um diese Vertraulichkeit zu sichern, sollten die **Schlichter** und sonstigen in den Fall **involvierten Mitarbeiter** einer Schlichtungsstelle zur **Verschwiegenheit** über alle Tatsachen, die ihnen erstmals während des Verfahrens anvertraut oder bekannt wurden, verpflichtet sein. § 18 ZivMediatG stand Vorbild für die Regelung. Eine wie für Mediatoren in § 320 Abs. 1 Z 4 ZPO vorgesehene korrespondierende Regelung ist nicht Teil des gegenständlichen Bundesgesetzes.

2. Die Gegen Ausnahme des Abs. 3 machen die in den Materiengesetzen der genannten Schlichtungsstellen bestehenden Ermächtigungen bzw. Verpflichtungen etwa der §§ 78a Abs. 5 EiszG, 32b Abs. 4 und 5 KfzG, 91 Abs. 1 TKG ua. notwendig.

#### Zu § 16

1. Verfahren zur alternativen Streitbeilegung werden nach der ADR-Richtlinie weitest möglich definiert und auch der österreichische Gesetzgeber hat sich bei der Umsetzung dafür entschieden, ein **breites Spektrum an Verfahrensarten** zuzulassen. Grundsätzlich können die AS-Stellen sogar im Einzelfall wählen, welche Methoden im Rahmen der Konfliktlösung Verwendung finden sollen. Die **Erstattung eines Lösungsvorschlages** soll nicht verbindlich angeordnet werden. Sofern allerdings ein Lösungsvorschlag erstattet wird, soll sich der Schlichter am Gesetz und damit der **gesetzgeberischen Optimalvorstellung eines gerechten Interessenausgleichs** orientieren. Damit wird keine mit einem ordentlichen Gerichtsverfahren vergleichbare Bindung an das Gesetz festgeschrieben. Im Rahmen eines AS-Verfahrens ist es schon allein auf Grund der in der Regel fehlenden Möglichkeiten der Tatsachenfeststellungen gegenüber einem Gerichtsverfahren geboten, Umstände des Einzelfalles sowie Plausibilitäts- und Billigkeitserwägungen in stärkerem Maße zu berücksichtigen.

2. Die Parteien sind grundsätzlich nicht verpflichtet einen von der AS-Stelle erstatteten Lösungsvorschlag zu befolgen. Es handelt sich dabei lediglich um eine unverbindliche Empfehlung. Den **Parteien steht es** allerdings **frei**, dem **Lösungsvorschlag zuzustimmen**. Bevor sie einem Lösungsvorschlag ihre Zustimmung erteilen, sind sie von der AS-Stelle über die in Abs. 2 Z 1 bis 4 genannten Punkte zu informieren. Diese entsprechen im Wesentlichen den in Art. 9 Abs. 2 lit. b bis c der ADR-Richtlinie genannten Punkten.

Z 1 verpflichtet dazu, den Parteien den Charakter des Lösungsvorschlages zu erläutern. Dieser kann auf Grund seiner Unverbindlichkeit angenommen oder abgelehnt werden. Hinsichtlich Z 3 ist darauf hinzuweisen, dass an die Information, dass die vorgeschlagene Lösung anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, keine besonderen Anforderungen zu stellen sind. Darin muss insbesondere nicht auf die Art einer etwaigen Abweichung eingegangen werden.

Die Annahme eines Lösungsvorschlages durch beide Parteien stellt im rechtlichen Sinne einen Vergleich zwischen den Parteien dar.

3. Vor Annahme des Lösungsvorschlages und nach der Information über die in Abs. 2 Z 1 bis 4 genannten Punkte muss den Parteien nach Abs. 3 eine **angemessene Überlegungsfrist** eingeräumt werden (vgl. dazu Art. 9 Abs. 2 lit. d). Die Angemessenheit der Frist kann die AS-Stelle in den zu errichtenden Verfahrensregeln festschreiben oder nach den Gegebenheiten des Einzelfalles festlegen.

4. Da durch das AStG nicht vorgesehen wird, dass ein Lösungsvorschlag auch für Verbraucher Verbindlichkeit entfaltet, ist eine Umsetzung der in Art. 10 der ADR-Richtlinie enthaltenen Anordnungen nicht erforderlich. Aus diesem Grund besteht auch hinsichtlich Art. 11 der ADR-Richtlinie kein Umsetzungsbedarf. Die beiden zuletzt genannten Artikel schreiben erhöhte Anforderungen für Verfahren vor, in deren Rahmen Verbrauchern eine Lösung auferlegt werden kann.

#### Zu § 17

Nach § 17 ist ein Verfahren zu schließen, sobald ein in den Z 1 bis 4 genanntes Ereignis eintritt. Jedes dieser Ereignisse ist als ein Ergebnis im Sinne des § 14 anzusehen und löst die in dieser Bestimmung genannte Mitteilungspflicht aus. Nach § 17 Abs. 2 endet mit der wirksamen Mitteilung des Ergebnisses (vgl. dazu § 14) das Verfahren und damit auch die Hemmung der Rechte und Ansprüche im Sinne des § 18.

#### Zu § 18

1. Schon im Rahmen der Verhandlungen der ADR-Richtlinie war es Österreich ein großes Anliegen, sicherzustellen, dass potentielle Parteien eines AS-Verfahrens, das nicht zu einer Lösung führt, in Hinblick auf ein etwaig anschließendes Gerichtsverfahren keine Hindernisse zu gewärtigen haben. Der Richtliniengesetzgeber hat dieser Zielsetzung mit Art. 12 der ADR-Richtlinie entsprochen. Danach haben die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass – ausschließlich – die Parteien, die eine Streitigkeit im Wege der außergerichtlichen Streitbeilegung zu bereinigen versuchen, im Anschluss daran nicht gehindert werden, ein Gerichtsverfahren über dieselbe Streitigkeit einzuleiten, weil Verjährungsfristen während des Verfahrens abgelaufen sind. Modell für die Regelung auf Europäischer Ebene war Art. 8 der Richtlinie 2008/52/EG über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen.

2. Die gegenständliche Regelung knüpft an § 22 ZivilrechtsmediationsG an und etabliert für die vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche beider Parteien eine Fortlaufhemmung, die ihren Anfang mit Einbringen der Beschwerde (vgl. dazu die Ausführungen zu § 12) bei einer zuständigen AS-Stelle nimmt und bis zur Beendigung des Verfahrens (vgl. dazu § 17) besteht. Die Regelung bezieht sich auf Verjährungsfristen, aber auch auf Ausschluss-(Präklusiv-)Fristen, nicht jedoch auf verfahrensrechtliche Fristen.

#### Zu § 19

1. Art. 13 wurde von der Europäischen Kommission in seiner ursprünglichen Version (Art. 10 des Kommissionsvorschlages, (KOM(2011) 793 endgültig)) lange Zeit als Kernbestimmung der Richtlinie verteidigt. Die Bestimmung hat allerdings im Zuge der Verhandlungen in Rat und Europäischem Parlament erhebliche Veränderungen erfahren. Sie enthält nunmehr zwei „Informationsszenarien“ und damit eine allgemeine Informationsverpflichtung (Abs. 1) und eine für den Zeitpunkt nach Entstehen eines konkreten Konflikts (Abs. 3).

2. Nach der endgültigen Ausgestaltung der in Art. 13 der ADR-Richtlinie enthaltenen **Informationsverpflichtung** sind **Unternehmer** verpflichtet, darüber zu informieren, wenn sie an einem AS-Verfahren teilnehmen, sofern sie sich dazu etwa in Form einer vertraglichen Vorabvereinbarung oder anderweitigen Selbstbindung verpflichtet haben oder dazu gesetzlich verpflichtet sind.

3. Durch Abs. 3 wird eine **konkrete Informationsverpflichtung** gegenüber Verbrauchern etabliert, der Unternehmen nachzukommen haben, sofern diese eine Beschwerde an sie richten. Sofern diese Beschwerde mit dem Unternehmer nicht gelöst werden kann, ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher auf Papier oder dauerhaftem Datenträger binnen angemessener Frist mitzuteilen, welche AS-Stelle oder AS-Stellen für die konkrete Streitigkeit zuständig wäre oder wären. Dabei hat er deren Website anzugeben. Ebenfalls anzugeben hat der Unternehmer, ob er bereit ist, an einem Verfahren vor der genannten AS-Stelle bzw. den genannten AS-Stellen teilzunehmen. Diese Information ist dem Verbraucher auf Papier oder dauerhaftem Datenträger (vgl. dazu Ausführungen zu § 14) zu erteilen.

4. Die Informationspflicht des § 19 wird durch jene der Art. 14 Abs. 1 und 2 der ODR-Verordnung für Unternehmer ergänzt, die Online-Kauf- oder -Dienstleistungsverträge abschließen.

#### Zu § 20

1. Nach Art. 14 der ADR-Richtlinie ist Österreich verpflichtet eine Stelle zu benennen, die **Verbrauchern** bei **grenzübergreifenden Streitigkeiten Unterstützung** dabei bietet, eine zuständige AS-Stelle für ihre Streitigkeit ausfindig zu machen. Die ADR-Richtlinie schlägt in Art. 14 Abs. 2 vor, dass die Mitgliedstaaten ihre jeweiligen Europäischen Verbraucherzentren benennen sollen. In Österreich soll dieser – Vorgabe der ADR-Richtlinie Rechnung tragend – wie im Rahmen der Punktation einhellig beschlossen das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) diese Aufgabe übernehmen.

2. Die ADR-Richtlinie sieht vor, dass die Unterstützungsleistung sich auf das Ausfindigmachen von AS-Stellen in einem anderen Mitgliedstaat beschränken soll. Diese Einschränkung fand keinen Eingang in das ASiG. Das österreichische EVZ soll somit auch Verbraucher anderer Mitgliedstaaten dabei unterstützen, die richtige inländische AS-Stelle zu finden.

3. Nach Abs. 2 soll das Europäische Verbraucherzentrum auch die Aufgabe der Online-Streitbeilegungsstellen-Kontaktstelle (**OS-Kontaktstelle**) und damit den in Art. 7 Abs. 2 der ODR-Verordnung dargestellten Pflichtenkreis wahrnehmen und im Wesentlichen die Kommunikation zwischen den Parteien und einer zuständigen AS-Stelle erleichtern und der Europäischen Kommission ihre praktischen Erfahrungen, die sie in diesem Bereich sammeln, zweijährlich mitteilen.

#### Zu § 21

1. Die **AS-Stellen sollen** von einschlägigen Einrichtungen in den Mitgliedstaaten **beworben werden**. Die ADR-Richtlinie und dieser entsprechend § 21 nehmen hier einerseits die nationalen **AS-Stellen** und die **Europäischen Verbraucherzentren** in die Pflicht (vgl. dazu Art. 15 der ADR-Richtlinie), andererseits die **zuständigen Behörden** iSd § 24 (vgl. dazu Art. 20 Abs. 5 der ADR-Richtlinie). Die Richtlinie fordert von den genannten Stellen das Einstellen eines entsprechenden Links, der auf die von der Europäischen Kommission zu führende und online verfügbar zu machende Liste verweist.

2. Daneben sollen die genannten Stellen die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls in ihren Räumlichkeiten auf einem dauerhaften Datenträger öffentlich zugänglich machen.

3. Nach Art. 14 Abs. 5 der ODR-Verordnung haben Mitgliedstaaten Sorge dafür zu tragen, dass AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden (§ 24) auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einstellen. Abs. 3 dient der Durchführung dieser Anordnung. Daneben wird auch Verbraucher- und Wirtschaftsverbänden empfohlen werden, auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen (vgl. Art. 14 Abs. 6 der ODR-Verordnung).

#### Zu § 22

1. Nach Art. 16 der ADR-Richtlinie sollen AS-Stellen bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten kooperieren und sich darüber hinaus über bewährte Verfahren sowohl mit Blick auf reine Binnensachverhalte als auch solche mit grenzübergreifenden Elementen austauschen. Auch sollen die in § 4 genannten AS-Stellen – soweit erforderlich – miteinander kooperieren und derart etwa die jeweils anderen AS-Stellen über Zuständigkeitsänderungen informieren oder einander in organisatorischer oder operativer Hinsicht – etwa durch Abschluss zivilrechtlicher Kooperationsvereinbarungen – unterstützen.

2. Es soll den **AS-Stellen** grundsätzlich **freistehen** zu entscheiden, ob und in welchem Ausmaß und welcher Form sie den **Austausch** mit anderen Schlichtungsstellen für notwendig befinden. Sofern allerdings Netzwerke, die den Austausch der AS-Stellen befördern sollen, bestehen oder solche von der Europäischen Kommission errichtet werden, sollen AS-Stellen diesen **Netzwerken beitreten** und sich aktiv einbringen. Derzeit besteht soweit ersichtlich nur ein Netz für Streitbeilegungsstellen im Bereich von Finanzdienstleistungen „FIN-NET“. Mitglied dieses Netzwerkes ist die in § 4 genannte Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft.

#### Zu § 23

1. Nach Art. 17 der ADR-Richtlinie sollen **AS-Stellen** (vgl. § 4) mit jenen **nationalen Behörden kooperieren**, die für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz der Union zuständig sind. Gemeint sind damit die in § 3 des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes (**VBKG**) genannten zuständigen Behörden. Es handelt sich dabei zum Zeitpunkt des Erlasses dieses Bundesgesetzes um den Bundeskartellanwalt, das BMVIT, die Bundeswettbewerbsbehörde, die Kommunikationsbehörde Austria, das Bundesamt für Sicherheit im Gesundheitswesen und die Fernmeldebüros hinsichtlich des ihnen jeweils nach dem VBKG zukommenden Wirkungskreises.

2. Der in § 23 angeordnete **Austausch** zwischen den Stellen soll allgemeine Informationen **zu üblichen Geschäftspraktiken** betreffen, über die wiederholt Beschwerden eingehen (vgl. dazu Art. 17 Abs. 2 der ADR-Richtlinie). Sofern und soweit erforderlich, sollen die Behörden iSd § 3 VBKG im Rahmen dieser Kooperation auch technische Bewertungen und Informationen zur Verfügung stellen. Dies gilt aber nur dann, wenn diese für die Behandlung konkreter Streitigkeiten erforderlich und bereits verfügbar sind. Die Stellen iSd § 3 VBKG werden durch § 23 nicht verpflichtet, Informationen und Daten auf Anfrage zu generieren.

3. Im Übrigen ist es an den AS-Stellen und den zuständigen Behörden iSd § 3 VBKG die geforderte Kooperation näher zu gestalten. Es ist denkbar, dass diese etwa im Rahmen eines regelmäßigen Austausches in Form einer halbjährlichen Sitzung stattfindet oder nur im konkreten Bedarfsfall telefonisch abgewickelt wird.

4. Beim Austausch haben die AS-Stellen und die zuständigen Behörden iSd § 3 VBKG darauf zu achten, dass sie datenschutzrechtliche Bestimmungen nicht verletzen (vgl. Art. 17 Abs. 3 der ADR-Richtlinie).

#### Zu § 24

Jeder Mitgliedstaat ist nach Art. 18 der ADR-Richtlinie verpflichtet, zumindest eine **nationale zuständige Behörde** zu benennen, die als Drehscheibe zwischen der Europäischen Kommission und den AS-Stellen verschiedene Aufgaben, die in §§ 25 bis 28 näher umschrieben sind, wahrzunehmen hat. Österreich benennt als national zuständige Behörden den Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie für die Telekom-Schlichtungsstelle und die Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH sowie die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, sowie den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz für alle anderen in § 4 genannten Schlichtungsstellen. Die Aufgabe der zentralen Anlaufstelle und damit des Kontaktpunkts für die Europäische Kommission wird der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz übernehmen.

#### Zu § 25

1. Das BMASK ist verpflichtet die in § 4 Abs. 1 genannten Streitbeilegungsstellen an die Europäische Kommission zu notifizieren, sofern diese die Voraussetzungen des AStG erfüllen. Diese **Notifikation** hat die in Abs. 1 Z 1 bis 10 genannten Angaben zu enthalten. Die Telekom-Schlichtungsstelle und die Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH sowie die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte haben diese Informationen somit dem BMVIT mitzuteilen und dieses nach Prüfung (vgl. Z 10) unverzüglich dem BMASK als zentrale Anlaufstelle (vgl. Abs. 2). Sofern sich Änderungen der übermittelten Daten ergeben, sind diese dem BMASK ebenso unverzüglich mitzuteilen. Die Informationen sind nach Maßgabe des § 25 von den in § 4 genannten AS-Stellen an die zuständigen Behörden zu übermitteln.

2. Sofern eine notifizierte AS-Stelle nicht alle Qualitätsanforderungen des Gesetzes erfüllt, hat die zuständige Behörde, der entsprechende Umstände zur Kenntnis kommen, eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen. Die AS-Stelle hat den Mangel unverzüglich zu beseitigen. Kommt sie der Aufforderung allerdings nicht spätestens innerhalb von drei Monaten nach Aufforderung nach, ist ihr die Befugnis als AS-Stelle iSd AStG tätig zu sein mittels Bescheid zu entziehen. Das Rechtsmittelverfahren richtet sich nach den allgemeinen Regeln.

3. Wird einer Stelle die Befugnis als AS-Stelle tätig zu sein von der zuständigen Behörde entzogen, ist die zentrale Anlaufstelle davon ohne unnötigen Aufschub in Kenntnis zu setzen. Sie hat in weiterer Folge die Notifikation an die Europäische Kommission rückgängig zu machen.

#### Zu § 26

1. Mit Inkrafttreten dieses Bundesgesetzes haben die in § 4 genannten Stellen die in § 25 Abs. 1 Z 1 bis 10 genannten Informationen unverzüglich an die zuständigen Behörden zu übermitteln. Dies ergibt sich aus Art. 19 Abs. 1 der ADR-Richtlinie. Sofern sich Änderungen der genannten Informationen ergeben, sind diese den zuständigen Behörden ebenfalls mitzuteilen. Die Etablierung dieser Informationspflicht trägt maßgebend dazu bei, dass die zuständigen Behörden ihrer in der ADR-Richtlinie angelegten Monitoringaufgabe (vgl. § 25 Abs. 3) nachkommen können. Sofern es sich bei der zuständigen Behörde nicht um das BMASK handelt, hat die Behörde die Information und den Bericht auch an dieses weiterzuleiten.

2. Für die **Übermittlung** der Informationen ist keine besondere **Form** vorgesehen.

3. Mit Abs. 3 wird eine unverzügliche Mitteilungspflicht auch für die Verfahrensregeln statuiert und andererseits für jene Informationen, die nicht in § 25 Abs. 1 enthalten sind und nicht Teil des ohnedies zu übermittelnden Tätigkeitsberichtes bzw. der Verfahrensregeln sind.

Dies ist in der ADR-Richtlinie in dieser Deutlichkeit nicht vorgesehen. Doch ist insbesondere die Übermittlung der Verfahrensregeln (sowie der etwaigen Geschäftsordnung oä.) für die zuständigen Behörden notwendig, damit diese ihren in der ADR-Richtlinie vorgesehenen Monitoringverpflichtungen nachkommen können. Schließlich wird sich durch die Verfahrensregeln und die Geschäftsordnung das konkrete Verfahren erschließen und dessen Einklang mit der Richtlinie und dem umsetzenden Gesetz überprüfen lassen. Sollte die zuständige Behörde hierfür zusätzliche Informationen benötigen, ist sie berechtigt diese jederzeit anzufragen. Die AS-Stelle hat die geforderten Informationen binnen angemessener Frist zu übermitteln.

#### Zu § 27

1. Die zentrale Anlaufstelle und damit das BMASK ist letztverantwortlich für die in der ADR-Richtlinie in Art. 20 Abs. 6 und 7 zum Ausdruck kommenden **Berichtspflicht** an die Europäische Kommission.



Demnach ist beginnend mit 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre der Europäischen Kommission ein Bericht zu übermitteln, der alle in Z 1 bis 3 genannten Informationen enthält.

2. Nach Abs. 2 hat das BMVIT hinsichtlich der Telekom-Schlichtungsstelle und Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH sowie der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte dem BMASK rechtzeitig bevor dieses seiner in Abs. 1 genannten Informationsverpflichtung nachzukommen hat, Mitteilung zu machen. Einen konkreten Zeitpunkt, der eine rechtzeitige Einarbeitung der Mitteilungen der zuständigen Behörden in den Gesamtbericht erlaubt, hat das BMASK auf Anfrage zu nennen.

#### **Zu § 28**

Nach Art. 6 Abs. 6 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, Schulungsprogramme zu überwachen, sofern solche von AS-Stellen für Schlichter zur Verfügung gestellt werden (vgl. dazu § 9 Z 8).

#### **Zu § 29**

Nach Art. 21 der ADR-Richtlinie sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, **Sanktionen** insbesondere für Verstöße gegen Art. 13 der ADR-Richtlinie festzulegen. Diese sollen wirksam, angemessen und abschreckend sein. Die Informationsverpflichtung des Art. 13 der ADR-Richtlinie findet ihre Umsetzung in § 19 dieses Bundesgesetzes. Darüber hinaus sieht die ODR-Verordnung in Art. 14 Abs. 1 und 2 weitere Informationspflichten für im Bereich des E-Commerce tätige Unternehmer vor, für deren Einhaltung die Mitgliedstaaten nach Art. 18 der ODR-Verordnung zu sorgen haben.

Für Verstöße gegen die in Richtlinie und Verordnung vorgesehenen Informationsverpflichtungen wird in § 29 eine entsprechende Verwaltungsstrafbestimmung vorgesehen. Die Schaffung weiterer Sanktionen ist nach der Konzeption des Umsetzungsgesetzes nicht erforderlich.

#### **Zu § 30**

§ 5 verpflichtet die AS-Stellen nach § 4 Abs. 1 das in Anlage 1 abgebildete AS-Stellen-Zeichen zu führen. Nach § 5 Abs. 3 sind ausschließlich die AS-Stellen iSd Bundesgesetzes zur Führung des Zeichens berechtigt. Verstöße gegen diese Anordnung werden idR nach § 30 geahndet.

#### **Zu §§ 31 bis 34**

Die **Schlussbestimmungen** dieses Bundesgesetzes behandeln dessen Inkrafttreten, statuieren die Vollzugsklausel und geben den durch Art. 25 Abs. 1 zweiter Unterabsatz der ADR-Richtlinie geforderten Umsetzungshinweis.

Die Bestimmungen dieses Bundesgesetzes sollen mit Ablauf des Tages in Kraft treten, an dem das das AStG enthaltende Bundesgesetzblatt herausgegeben und versendet worden ist. Die in § 31 genannten Bestimmungen sollen allerdings erst am 9. Jänner 2016 anwendbar sein, sodass sie für das operative Tätigwerden der AS-Stellen und zuständigen Behörden sowie die Informationsverpflichtungen von Unternehmen nach § 19 erst zu diesem Zeitpunkt anwendbar sind. Dies gewährleistet, dass die betroffenen Kreise Vorkehrungen treffen können, die das AStG notwendig werden lassen.

Die zentrale Anlaufstelle soll sich dennoch gemeinsam mit den künftigen AS-Stellen bemühen, eine Notifikation der Stellen so rasch als möglich zu erreichen, um die Europäischen Kommission zu unterstützen das Einspeisen der Daten der AS-Stellen bis zum 9. Jänner 2016 fristgerecht vornehmen zu können.

**Zu Artikel 2****Änderung des Konsumentenschutzgesetzes****Zu Z 1 (§ 28a):**

1. Nach dem auf Art. 13 der ADR-Richtlinie zurückgehenden § 19 ASStG sind Unternehmer künftig verpflichtet, Verbraucher über eine etwaige Teilnahmebereitschaft, respektive abstrakt zuständige AS-Stellen zu informieren.
2. Die Änderung des § 28a KSchG dient der Umsetzung der in Art. 23 der ADR-Richtlinie vorgesehenen Ergänzung der Richtlinie 2009/22/EG.
3. Die nach § 28a KSchG vorgesehene Klage legitimiert jene Verbände (§ 29 KSchG) eine Unterlassung von Verstößen durchzusetzen, die wohl am ehesten die faktische Möglichkeit haben in Kenntnis von fehlerhaften oder fehlenden Belehrungen zu gelangen.
4. Eine fehlerhafte oder unterlassene Information nach § 19 ASStG stellt eine Verwaltungsübertretung iSd § 29 ASStG dar.
5. Auch die Durchführung der ODR-Verordnung verlangt eine Anpassung des § 28a KSchG. Nach § 14 Abs. 1 und 2 treffen Unternehmer, die im E-Commerce tätig sind, gewisse Informationspflichten die OS-Plattform betreffend. Verstößen gegen die aus Art. 14 Abs. 1 und 2 resultierenden Verpflichtungen kann mit Unterlassungsklage nach § 28a KSchG begegnet werden.

### Zu Artikel 3

#### Änderung des Gebührengesetzes

##### Zu Z 1 (§ 33 Tarifpost 20 Abs. 2 Z 5):

1. Der positive Abschluss eines Streitbelegungsverfahrens setzt die Einigung der Parteien iSe außergerichtlichen Vergleichs voraus. Daher können Vereinbarungen, die im Rahmen eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens getroffen werden, grundsätzlich der **Gebührenpflicht** §§ 15 ff iVm § 33 TP 20 Abs. 2 GebG (außergerichtliche Vergleiche) unterliegen. Anknüpfungspunkt dafür ist die Erstellung einer Urkunde als schriftliches Beweismittel über das Rechtsgeschäft.

2. Bestätigt eine AS-Stelle etwa die getroffene Vereinbarung auf einem Schriftstück oder unterfertigen die Parteien etwa einen Schlichtungsvorschlag, löst dies die Gebührenpflicht aus. Anderes gilt, wenn der Schlichtungsvorschlag zwar von den Parteien angenommen wird – etwa im Wege einer Zustimmung im einfachen elektronischen Weg (etwa durch E-Mail) – dieser selbst jedoch keine Bestätigung der Einigung enthält. Abgrenzungsprobleme und die damit einhergehende Rechtsunsicherheit über die Gebührenpflicht sollten tunlichst bei der Etablierung eines flächendeckenden Schlichtungssystems für Verbraucherstreitigkeiten vermieden werden. Die Gebührenpflicht kann zudem im Widerspruch zu den Vorgaben der ADR-Richtlinie stehen, insoweit Verbraucher betroffen sind. Art. 8 lit. c verpflichtet die Mitgliedstaaten dazu, das Verfahren für Verbraucher entweder kostenlos oder gegen eine „Schutzgebühr“ iSv niedrigen Kosten zugänglich zu machen. Diese Grenze ist jedenfalls überschritten, wenn etwa bei einem Fremdwährungskredit der Verbraucher einen Vertrauensschaden iHv EUR 30 000 geltend macht mit der Begründung, er wäre seitens der Bank bei Vertragsabschluss nicht ausreichend über das Risiko aufgeklärt worden. Einigen sich die Parteien im Verfahren auf einen Ersatz iHv EUR 15 000, der seitens der Bank auf dem Kreditkonto gutgebucht wird, haben die Parteien als Gesamtschuldner einen Betrag von EUR 300 zu bezahlen. Es ist davon auszugehen, dass dieser Betrag nicht mehr als bloße Schutzgebühr im Sinne der ADR-Richtlinie qualifiziert werden kann.

Wenngleich bei niedrigen Vergleichsbeträgen die Schutzgebühr nicht überschritten sein mag, empfiehlt sich eine einheitliche Regelung iSe generellen Gebührenfreiheit. Diese sollte beiden Parteien des Verbrauchergeschäftes zugute kommen.

**Zu Artikel 4****Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes****Z 1 (Anhang Z 1 lit. j und k):**

1. Art. 22 der ADR-Richtlinie und Art. 19 der ODR-Verordnung sehen jeweils eine entsprechende Erweiterung des Anhanges der „Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“ (Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“), ABl. Nr. L 364 vom 9.12.2004 S. 1, zuletzt geändert durch die Richtlinie 2013/11/EU, ABl. Nr. 165 vom 18.06.2013 S. 63) vor. Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 werden nunmehr unter der Nummer 20. Art. 13 der Richtlinie und unter der Nummer 21. Art. 14 der Verordnung jeweils über die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten angefügt.

2. Diese Änderungen sind im Anhang zum Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz nachzuvollziehen, indem auch dort die Informationsvorschriften der Unternehmen aus den beiden EU-Rechtsakten in Z 1 lit. j und lit. k angefügt werden. „Zuständige Behörde“ für die grenzüberschreitende Durchsetzung der neuen Informationsvorschriften im Rahmen der Behördenkooperation ist der Bundeskartellanwalt.