

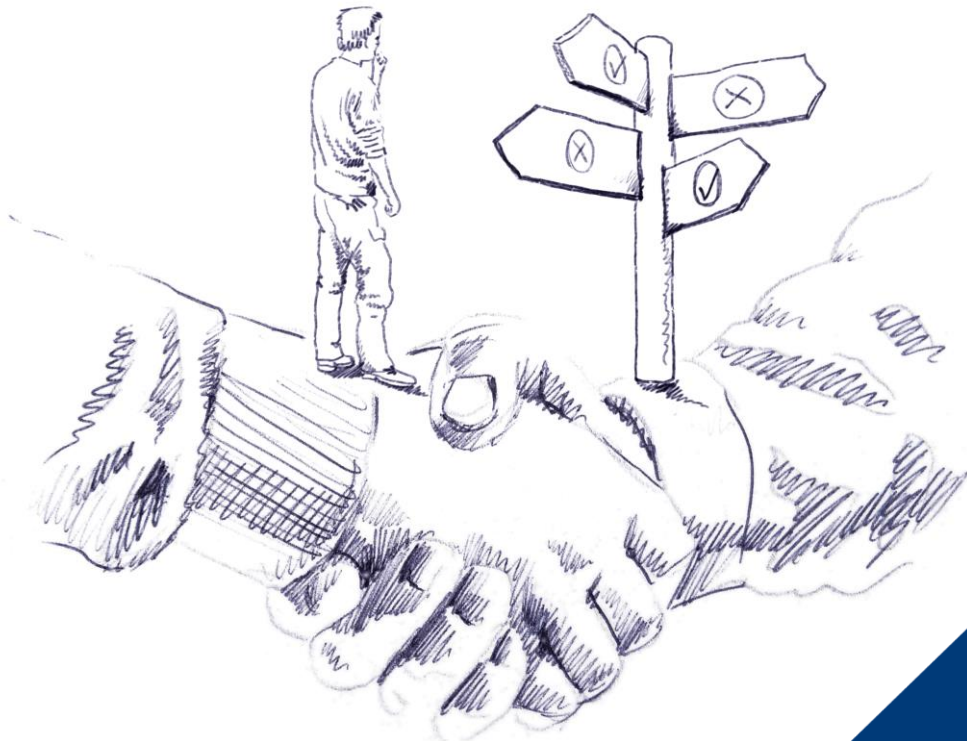


VERBRAUCHER  
SCHLICHTUNG  
AUSTRIA



# Die Verbraucherschlichtung Austria

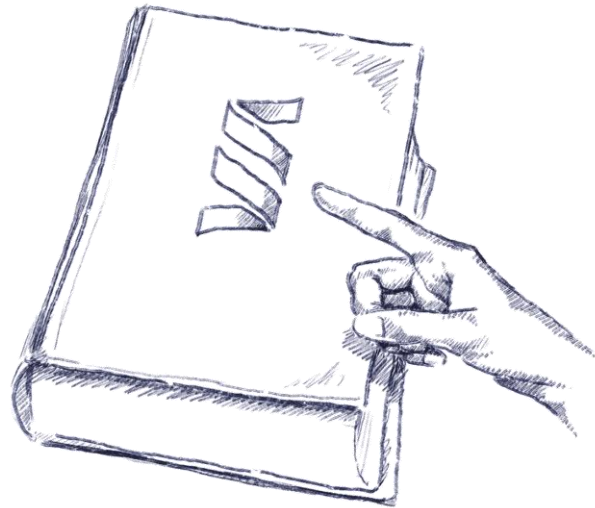
Hochschul-Ombudsstelle / online  
19. Dezember 2024  
Mag. Joachim Leitner - Schlichter



## ÜBERBLICK

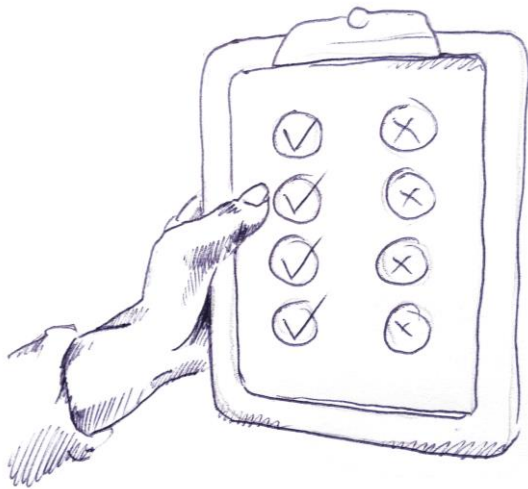
1. Rechtliche Grundlagen
2. Schlichtungsstellen & Zuständigkeiten
3. Verfahrensablauf
4. Statistik-Überblick
5. Sachverständigen-Einbindung
6. Kooperationsideen

## RECHTLICHE GRUNDLAGEN



- EU
  - Richtlinie 2013/11/EU (ADR-Richtlinie) – Grundgedanke: EU-weites Netz von alternativen Streitbeilegungsstellen, um durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen
  - Für online abgeschlossene Verträge zusätzlich: Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung)
  - Derzeit Novelle der RL in Verhandlung, VO soll zurückgezogen werden
- National
  - Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl. I Nr. 105/2015
  - Aufgrund des AStG erlässt jede AS-Stelle eine Verfahrensordnung (§ 6 Abs 1 AStG)

## ANWENDUNGSBEREICH DES AStG



Das AStG findet Anwendung auf (§ 1 Abs 1 AStG):

- Streitigkeiten aus Verbrauchergeschäften (vertragliche Streitigkeiten – könnte künftig auf vor- bzw. außervertragliche Streitigkeiten ausgeweitet werden)
- Verbraucher:innen müssen Wohnsitz im EWR haben
- Unternehmen müssen Niederlassung in Österreich haben (könnte künftig ausgeweitet werden)

Vom Gesetz ausgenommen sind (§ 1 Abs 2 AStG):

- Gesundheitsdienstleistungen
- Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung
- Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
- Kaufverträge über unbewegliche Sachen

# SCHLICHTUNGSSTELLEN IN ÖSTERREICH

- Österreich hat sich für ein „abgeschlossenes“ System alternativer Streitbeilegungsstellen entschieden (anders als etwa Deutschland)
- § 4 Abs 1 AStG nennt insgesamt acht staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen



Telekom-  
Schlichtungsstelle

Post-  
Schlichtungsstelle

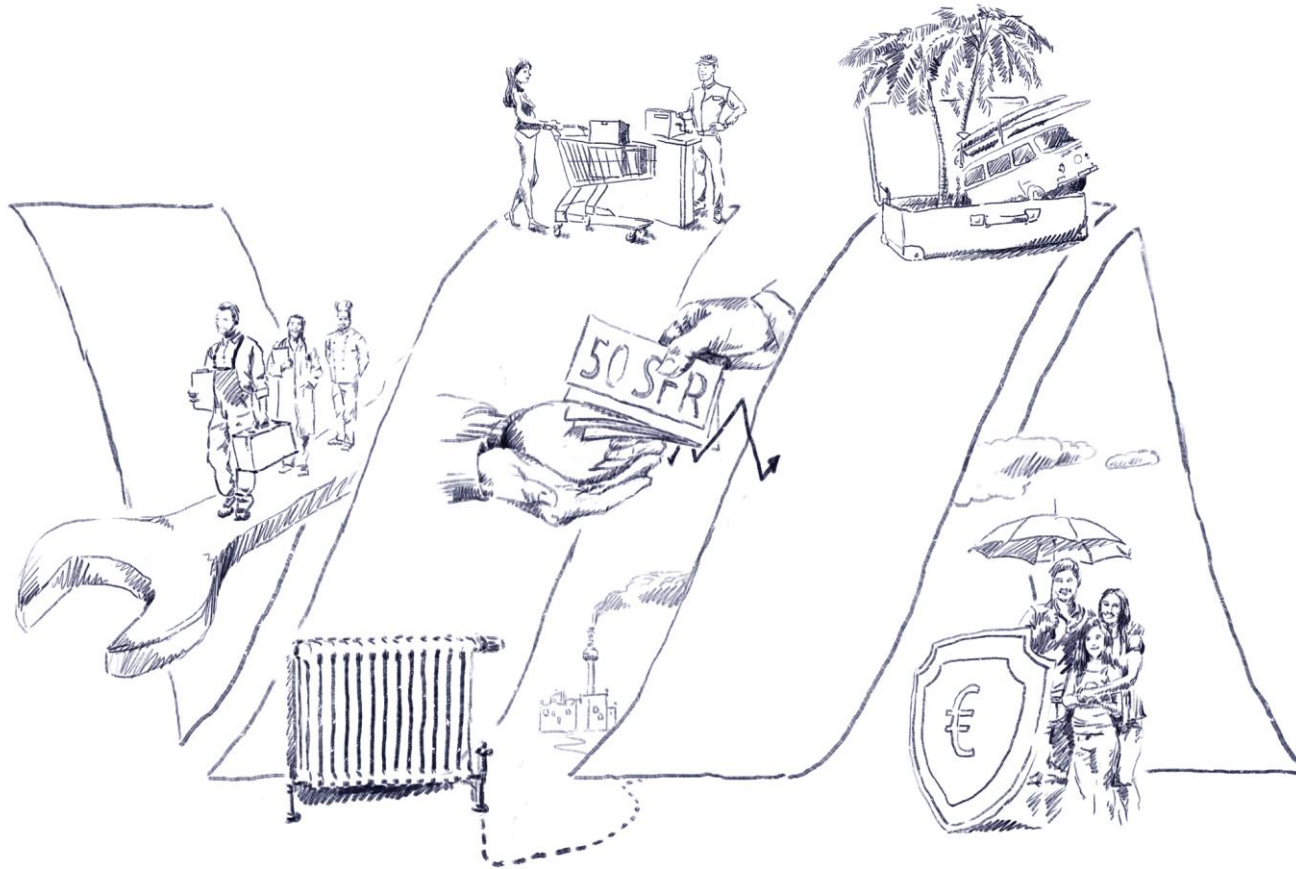
Teilnahmepflicht für Unternehmen



KEINE Teilnahmepflicht für Unternehmen



## ZUSTÄNDIGKEITEN VSA



- Warenkäufe
- Abos & Mitgliedschaften
- Heizkostenabrechnung/Fernwärme
- Reisen
- Fremdwährungskredite
- Handwerker:innen
- Miete & Wohnen
- Versicherungen
- Personenbetreuung
- Diverse Dienstleistungen
- ...



E-CONTROL

Gas

Strom



Telefonie

Internet

Post



Fluggepäck

Fluggastrechte

ÖPNV

(Flug, Bus, Bahn, Schiff)



Bankgeschäfte



Fertighäuser

INTERNET  
OMBUDSSTELLE

Onlinegeschäfte

Personenbetreuung

Mietauto

Versicherung

Handel

Miete/Wohnen

Steuerberater:innen

Handwerk



Pauschalreisen

Fernwärme

Notar:innen

Fremdwährungskredite

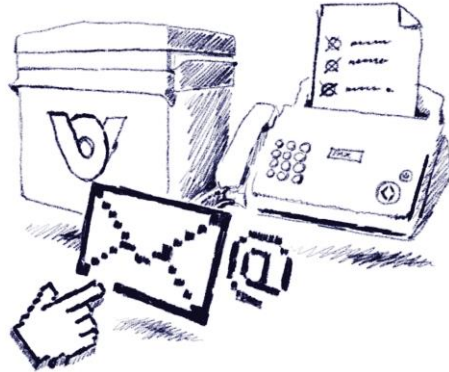
Sonstige Dienstleistungen

Rechtsanwält:innen



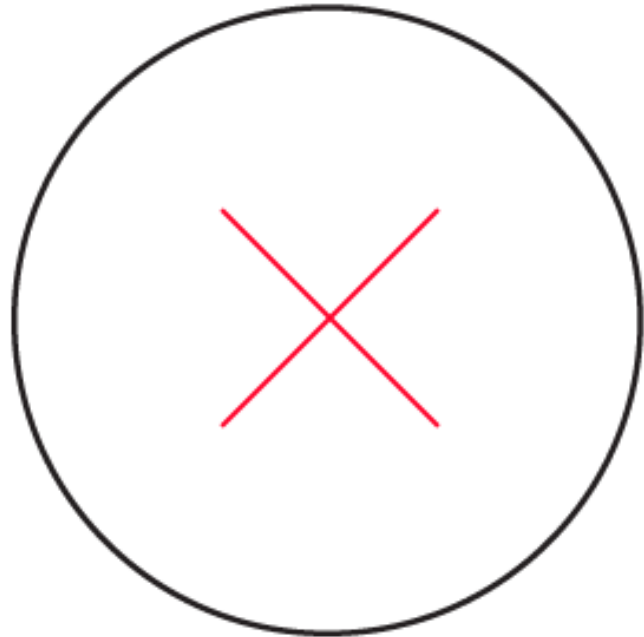
## VERFAHRENEINLEITUNG

- Finden U und K auf bilateralem Weg keine Einigung, muss U die/den K informieren über:
  - Zuständige Schlichtungsstelle
  - Ob U an Verfahren teilnimmt
- K können in weiterer Folge Schlichtungsantrag stellen; die meisten AS-Stellen bieten eigenes Onlineformular an
- Bei VSA können Anträge auf folgende Weise eingebracht werden:
  - Onlineformular
  - Alternativ im Einzelfall:
    - E-Mail
    - Brief
    - Fax





## ABLEHNUNGSGRÜNDE Zwingend (§ 1 iVm § 17 AStG)

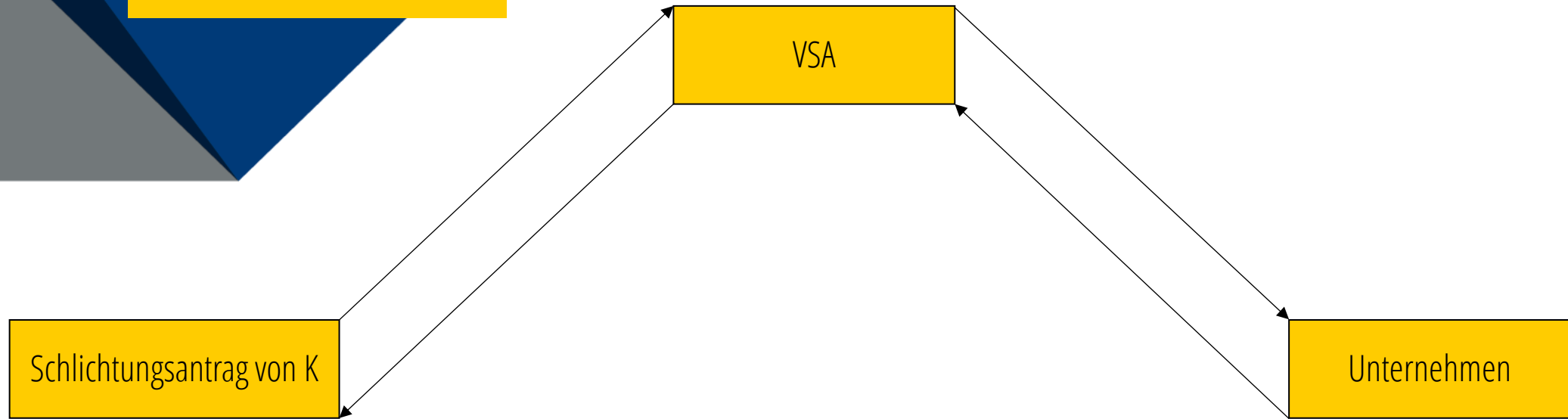


- Kein Verbrauchergeschäft
- K hat keinen Wohnsitz im EWR
- U hat keine Niederlassung in Ö
- AS-Stelle ist sachlich unzuständig

## Fakultativ (§ 6 Abs 6 AStG)

- Schikanöse Beschwerde
- Gericht oder andere AS-Stelle hat Fall bereits behandelt
- K hat U noch nicht mit Beschwerde konfrontiert
- Kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur allgemeine Auskunft begehrt
- Fallbehandlung gefährdet effektiven Schlichtungsbetrieb
- Beschwerde beim U liegt zu lange zurück

## VERFAHRENSABLAUF 1



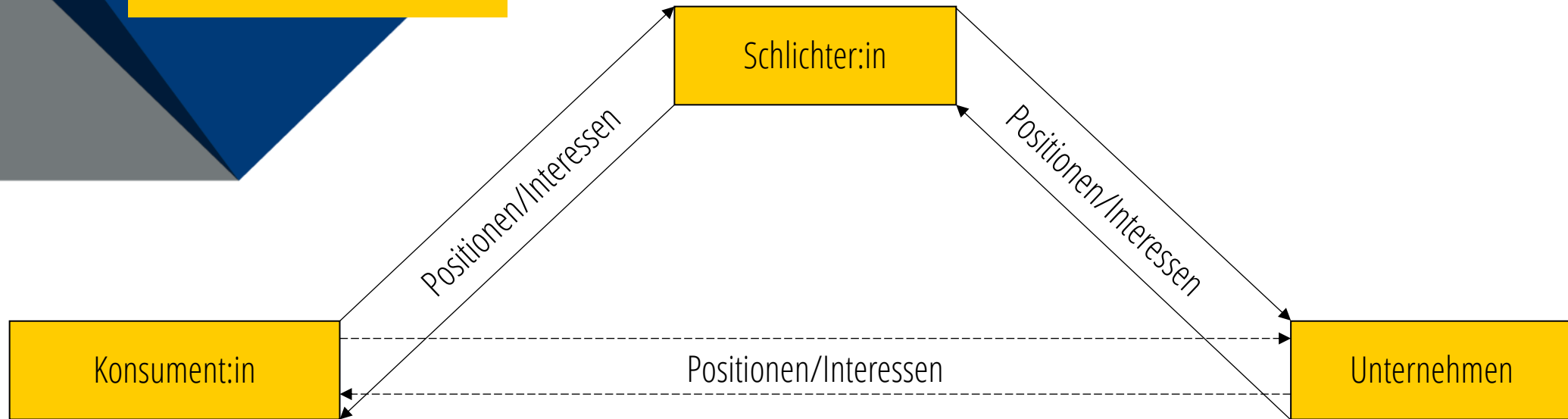
Inhalt des Antrags:

- Daten K und U
- Sachverhalt
- Eindeutiges Begehren bzw. Lösungsvorschlag

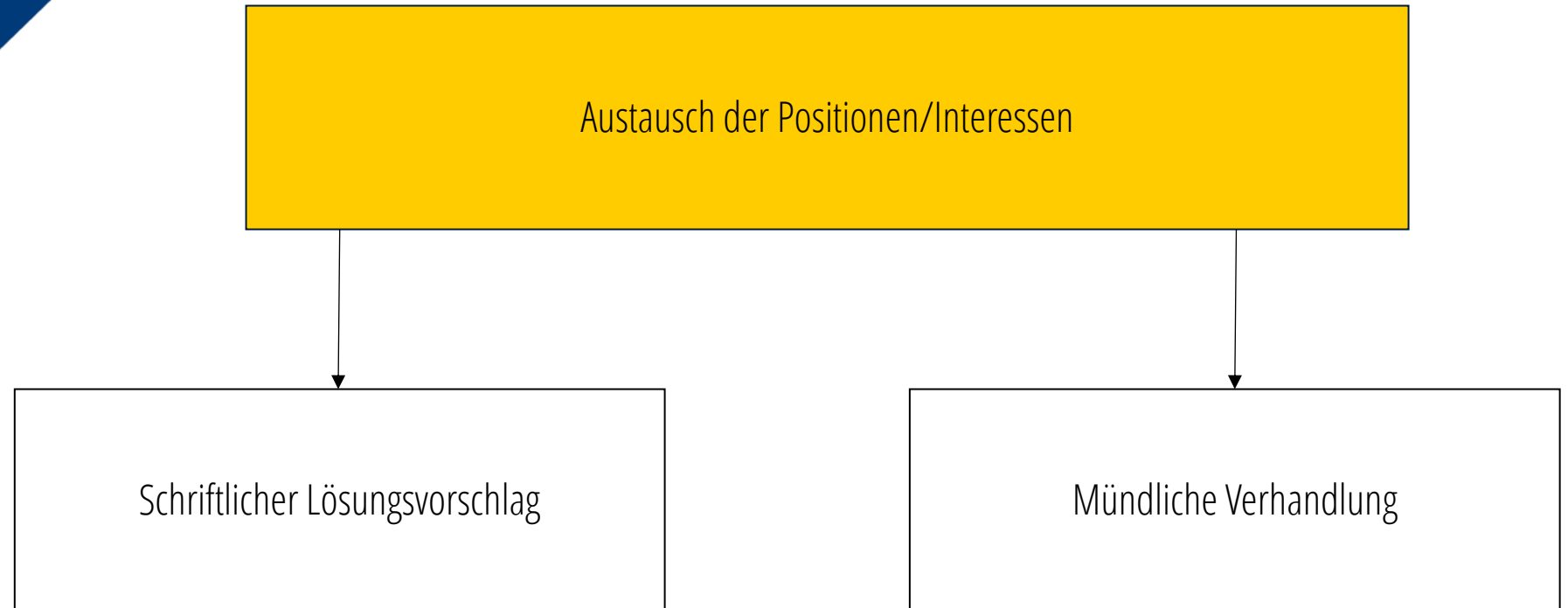
Handlungsoptionen:

- Lehnt Teilnahme ab
- Akzeptiert Begehren
- Gibt Stellungnahme ab

## VERFAHRENSABLAUF 2



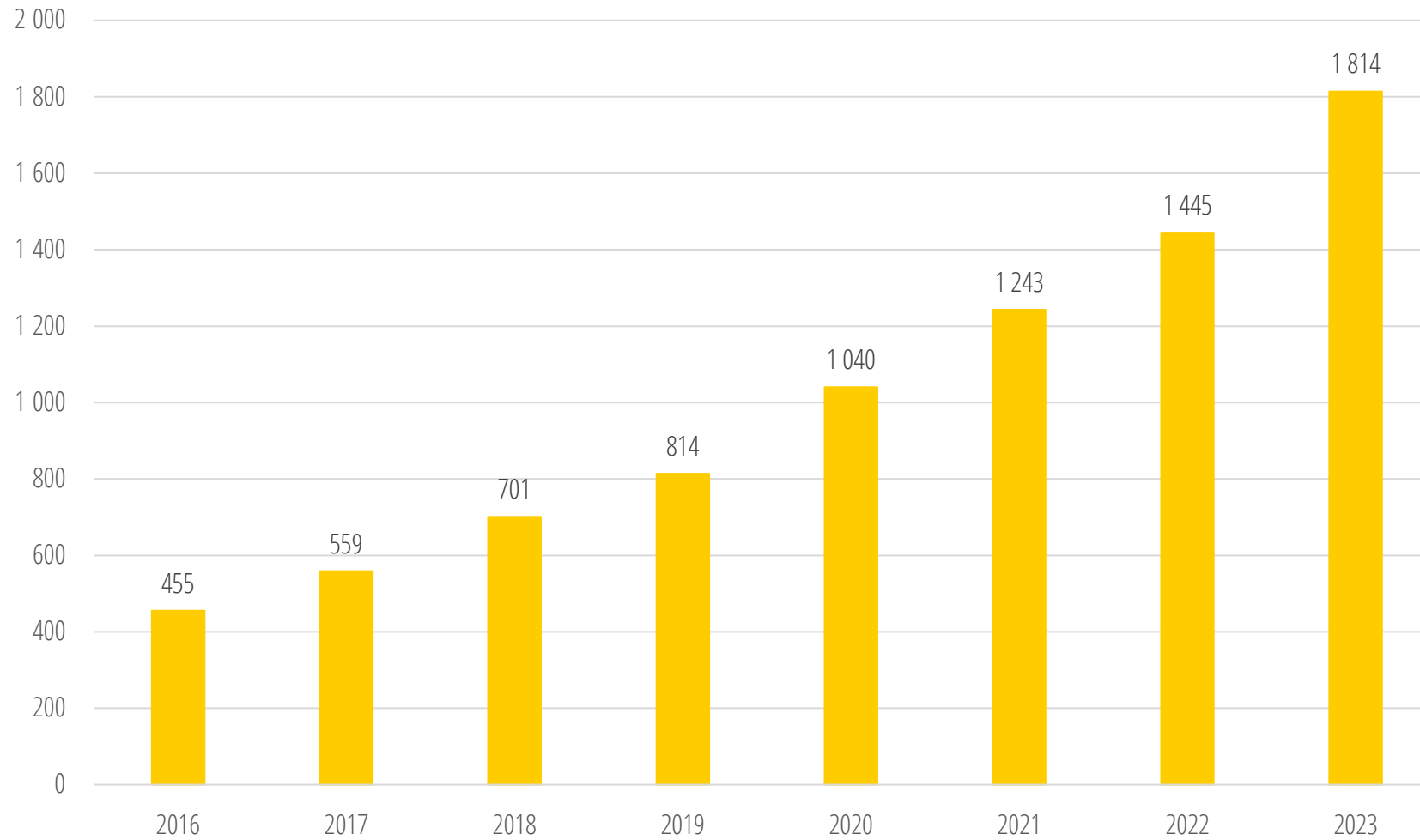
## VERFAHRENSABLAUF 3



## FÄLLE JE AS-STELLE 2023

| AS-Stelle                      | Fälle  |
|--------------------------------|--------|
| APF                            | 4.878  |
| E-Control                      | 2.480  |
| Verbraucherschlichtung Austria | 1.814  |
| RTR Telekom                    | 1.405  |
| Bankenschlichtung Österreich   | 1.235  |
| Internet Ombudsstelle          | 712    |
| RTR Post                       | 382    |
| Ombudsstelle Fertighaus        | 100    |
| Gesamt                         | 13.006 |

## Schlichtungsanträge 2016 - 2023

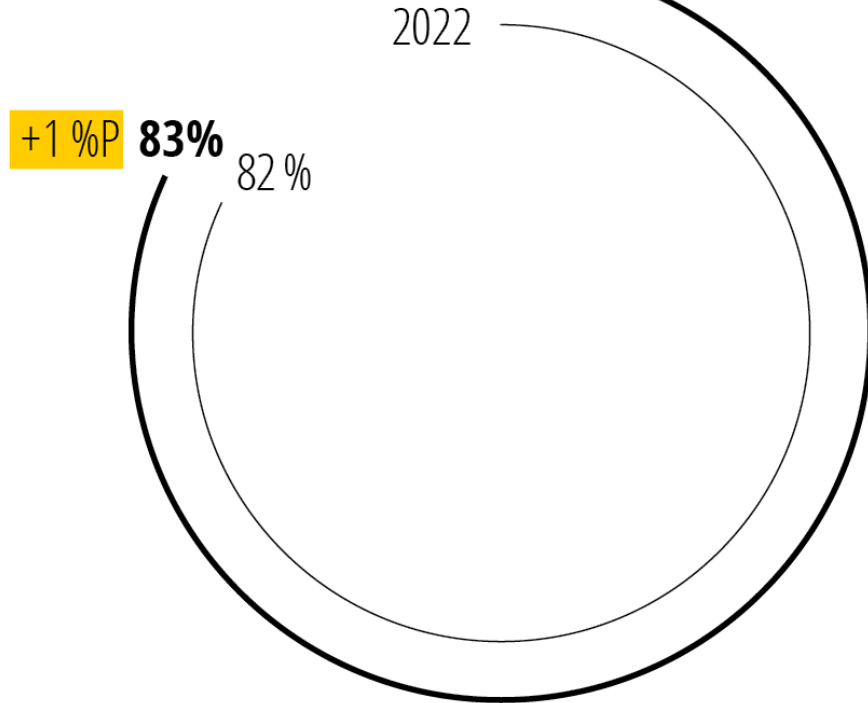


## VSA-STATISTIK 2023

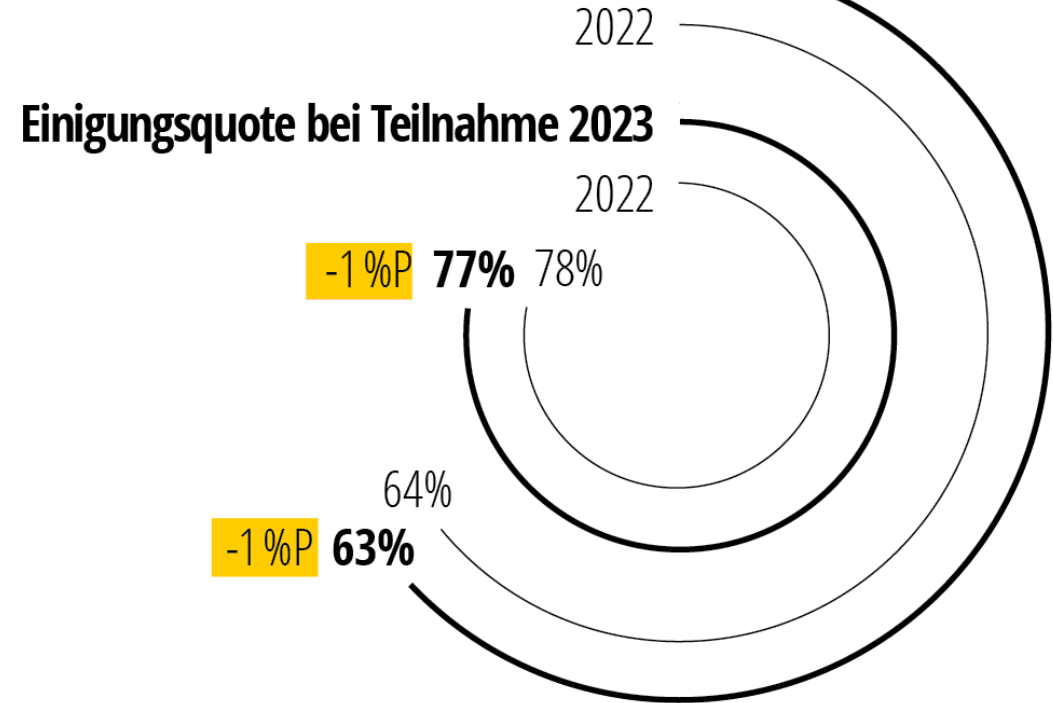
| Branchen             | 2023         | 2022  | Veränderung in % |
|----------------------|--------------|-------|------------------|
| Handel               | <b>416</b>   | 412   | +1%              |
| Heizkostenabrechnung | <b>377</b>   | 172   | +119%            |
| Dienstleistungen     | <b>299</b>   | 260   | +15%             |
| Reise                | <b>176</b>   | 140   | +26%             |
| Versicherung         | <b>164</b>   | 164   | +/- 0%           |
| Wohnen               | <b>102</b>   | 85    | +20%             |
| Handwerk             | <b>87</b>    | 76    | +14%             |
| Spenden              | <b>55</b>    | 44    | +25%             |
| Fremdwährungskredit  | <b>22</b>    | 7     | +214%            |
| Sonstiges            | <b>63</b>    | 45    | +40%             |
| Andere AS-Stellen    | <b>53</b>    | 40    | +33%             |
| Gesamt               | <b>1.814</b> | 1.445 | +26%             |

# QUOTEN Teilnahme und Einigung

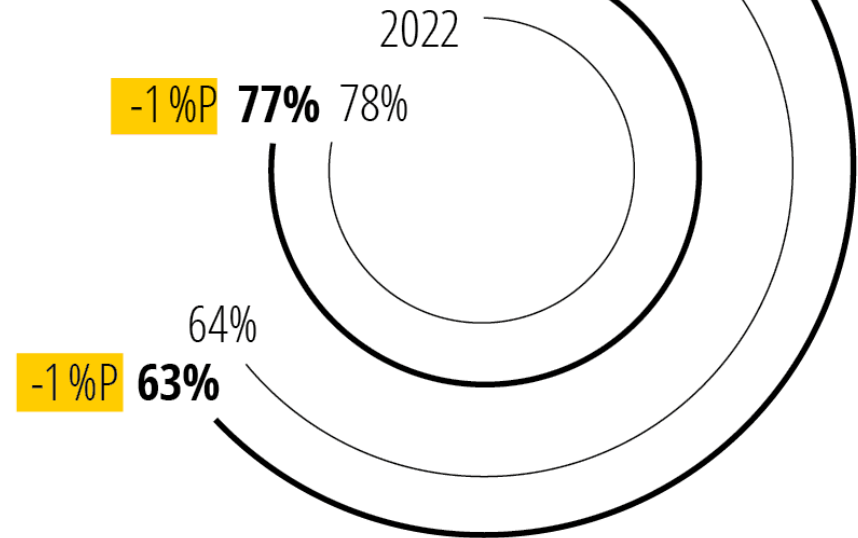
## Teilnahmequote 2023



## Einigungsquote gesamt 2023



## Einigungsquote bei Teilnahme 2023

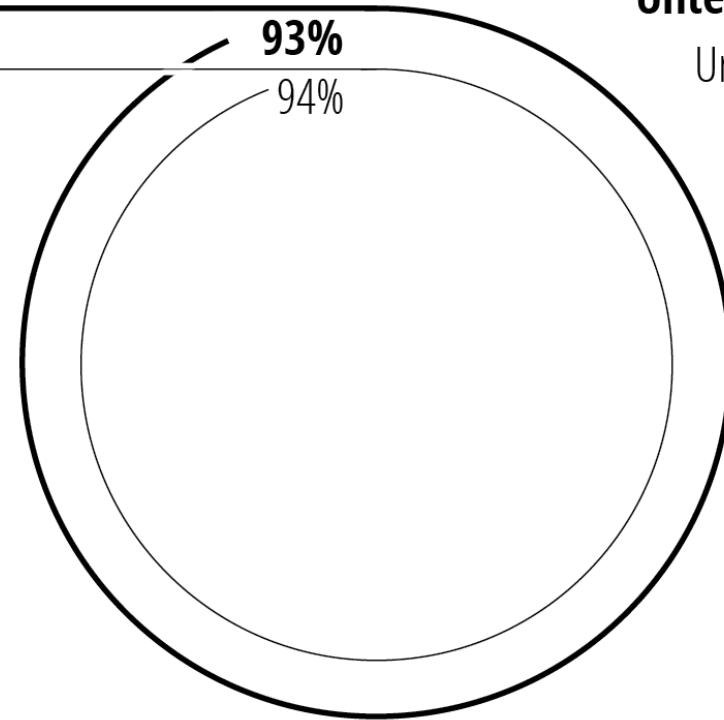




# ZUSTIMMUNG Erneute Teilnahme an Schlichtungsverfahren

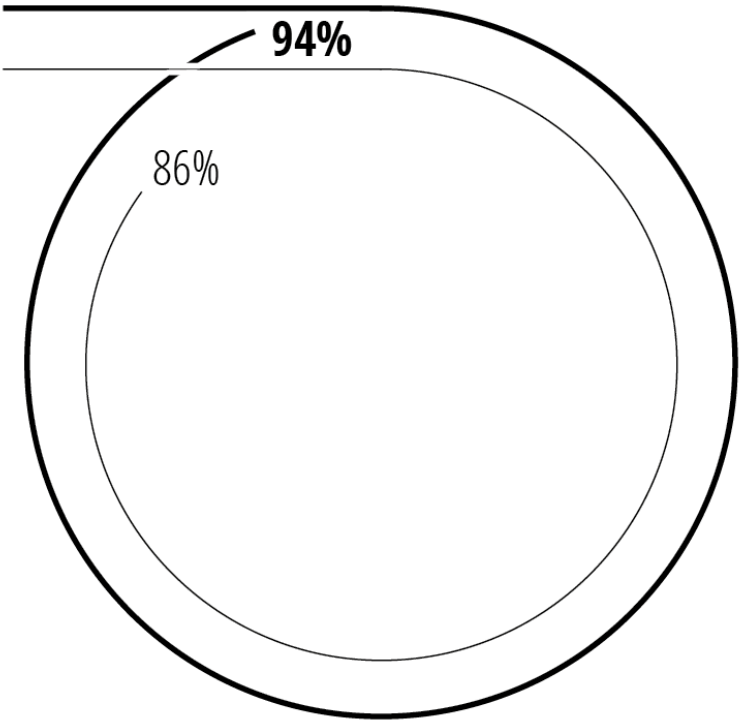
**Konsument:innen 2023**

Konsument:innen 2022



**Unternehmen 2023**

Unternehmen 2022



## BEZIEHUNG VON SACHVERSTÄNDIGEN



- Seit 2021 durch eine Förderung des Sozialministeriums möglich, weitergehende Förderung durch EU
- Seither ca. 10 Gutachten pro Jahr, Tendenz leicht steigend
- Gutachten gingen bislang ca. zur Hälfte zugunsten der Konsument:innen aus
- Gutachtensergebnisse werden von den Parteien akzeptiert; Verfahren enden überwiegend mit Einigungen
- Bereiche, in denen bislang Gutachten eingeholt wurden: (Polster)möbel, Kleidungsstücke, div. Baumängel, Frage der Notwendigkeit einer Operation, Höhe einer Mechanikerrechnung, Fahrradmangel, Elektrogeräte
- Ohne Gutachten wäre eine Lösung in den Fällen wohl nicht möglich gewesen
- Kriterien für Gutachtenseinholung:
  - Wunsch beider Parteien
  - VSA erachtet Gutachten für sinnvoll/zielführend für Lösungsfindung
  - Finanzierbarkeit des Gutachtens
  - Wirtschaftlichkeit (Verhältnis Streitwert/Gutachtenskosten)

## IDEEN FÜR KOOPERATION



Ombudsstelle  
für Studierende



VERBRAUCHER  
SCHLICHTUNG  
AUSTRIA

- Bekanntheit der VSA wächst, ist aber noch ausbaufähig, wir sind daher für Verweise an die VSA sehr dankbar
- Bei verbraucherrechtlichen Streitigkeiten: Clearingstelle für Schlichtung – Konsument:innen können einfach anrufen und bekommen Info zu Zuständigkeiten
- Wir verweisen gerne an andere spezialisierte Einrichtungen weiter, wenn diese den Betroffenen besser helfen können



VERBRAUCHER  
SCHLICHTUNG  
AUSTRIA



VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT

Mag. Joachim Leitner  
[joachim.leitner@verbraucherschlichtung.at](mailto:joachim.leitner@verbraucherschlichtung.at)

01 890 63 11 - 25  
[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)