# Verfahrensordnung

für Schlichtungsverfahren gemäß § 18 Studentenheimgesetz idgF bei der Ombudsstelle für Studierende im BMFWF

## I Aufgabe und Zuständigkeit

### § 1 Aufgabe der Ombudsstelle für Studierende als Schlichtungsstelle:

1. Die Ombudsstelle für Studierende im BMFWF ist gemäß § 31 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz 2011 (HS-QSG) als weisungsfreie Stabstelle im BMFWF eingerichtet. Zu ihren Aufgaben gehört unter anderem die Durchführung von Schlichtungsverfahren in Studentenheimen gemäß § 18 Studentenheimgesetz (BGBl. I Nr. 291/1986 idgF).

2. Die Ombudsstelle für Studierende hat gemäß § 18 Abs 4 Studentenheimgesetz darauf hinzuwirken, dass Streitigkeiten fair, praktisch und objektiv behandelt und nach Möglichkeit einer gütlichen Einigung zugeführt werden.

3. Die vorliegende Verfahrensordnung regelt das Verfahren zur Schlichtung gemäß § 18 Abs 1 Studentenheimgesetz durch die Ombudsstelle für Studierende von Streitigkeiten aus dem Benützungsvertrag sowie bei Nichteinigung über das Heimstatut.

### § 2 Zuständigkeit

1. Die Ombudsstelle für Studierende ist nur für Schlichtungen gemäß § 18 Abs 1 Studentenheimgesetz zuständig, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

   a) Studentenheime mit Heimvertretung:

   - Von Heimvertretung und Studentenheimbetreiber ist kein:e Schlichter:in für eine Funktionsperiode von max. zwei Jahren bestellt worden.
   - Auch unter Einbeziehung der Heimvertretung kann keine Einigung mit dem Studentenheimbetreiber erzielt werden.

   b) Studentenheime ohne Heimvertretung:

   - Keine Einigung auf eine:n Schlichter:in bei anlassbezogener Bestellung auf Wunsch der:des betroffenen Heimbewohners:in.

### § 3 Parteien

Als Parteien im Sinne dieser Verfahrensordnung sind die:der Heimbewohner:in sowie der Studentenheimbetreiber gemeint, die Teil des eingebrachten Schlichtungsverfahrens gemäß § 18 Abs 1 Studentenheimgesetz sind.

## II Verfahrensablauf

### § 4 Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

1. Mit der schriftlichen Bekanntgabe des Wunsches der:des Heimbewohners:in auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens durch die Ombudsstelle für Studierende an den Studentenheimbetreiber wird das Schlichtungsverfahren eingeleitet.

2. Das Schlichtungsverfahren beginnt bei der Ombudsstelle für Studierende mit Einlangen des Antrages auf Streitschlichtung, sofern diese zuständig ist.

3. Der Schlichtungsantrag ist schriftlich in deutscher oder englischer Sprache einzubringen und hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:

   a. Name, Adresse und Kontaktdaten der:des Heimbewohners:in;

   b. Name und Adresse des Studentenheimbetreibers;

   c. eine Darstellung des Sachverhalts;

   d. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag der:des Heimbewohners:in

   e. in Studentenheimen mit Heimvertretung: eine Erklärung, dass die:der Heimbewohner:in vor Anrufung der Ombudsstelle für Studierende mit der Heimvertretung einen Versuch unternommen hat, eine Einigung zwischen ihm/ihr und dem Studentenheimbetreiber herbeizuführen, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und wer seitens des Studentenheimbetreibers daran beteiligt war;

   f. in Studentenheimen ohne Heimvertretung: eine Erklärung, dass keine Einigung zwischen der:dem Heimbewohner:in und dem Studentenheimbetreiber über eine:n Schlichter:in hergestellt werden konnte;

   g. Dokumente, die für die Beurteilung des Falls erforderlich sind.

4. Der Antrag kann auch elektronisch eingebracht werden. Die Nutzung des Onlineformulars auf der Homepage der Ombudsstelle für Studierende wird empfohlen.

5. Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags anerkennt die:der Antragsteller:in die vorliegende Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren in Studentenheimangelegenheiten bei der Ombudsstelle für Studierende.

### § 5 Verbesserungsauftrag

1. Wenn der Schlichtungsantrag

   a. unklar bzw. unschlüssig ist,

   b. eine unangemessene Ausdrucksweise verwendet wird, oder

   c. notwendige Dokumente oder Erklärungen fehlen, kann die Ombudsstelle für Studierende die:den Heimbewohner:in unter Setzung einer Frist von mindestens zwei Wochen um Verbesserung oder nachträgliche Angabe der erforderlichen Erklärung ersuchen.

2. Wird dem Verbesserungsersuchen innerhalb der gesetzten Frist nicht entsprochen, weist die Ombudsstelle für Studierende die:den Heimbewohner:in unter Setzung einer neuerlichen Frist von zumindest zwei Wochen darauf hin, dass der Schlichtungsantrag als zurückgewiesen gilt, sollte er innerhalb der neuen Frist nicht verbessert werden.

## § 6 Ablehnungsgründe

1. Die Ombudsstelle für Studierende lehnt einen Schlichtungsantrag ab, wenn es sich nicht um eine Angelegenheit gemäß § 18 Abs 1 Studentenheimgesetz handelt.

2. Die Ombudsstelle für Studierende kann die Behandlung eines Schlichtungsverfahrens auch ablehnen, wenn

   a. die Beschwerde mutwillig und schikanös ist;

   b. die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits vor einem Gericht behandelt wird oder wurde;

   c. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Ombudsstelle für Studierende ernsthaft beeinträchtigen würde;

   d. die:der Antragsteller:in nicht glaubhaft machen kann, vor der Einbringung des Schlichtungsantrages eine Einigung mit dem Studentenheimbetreiber unter Einbeziehung der Heimvertretung versucht zu haben und diesen Einigungsversuch innerhalb einer Frist von zwei Monaten nicht nachholt;

   e. kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird, dann ist dies in Form eines Anliegens an die Ombudsstelle für Studierende zu behandeln;

   f. die:der Antragsteller:in die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Heimbetreiber vorgebracht wurde, bei der Ombudsstelle für Studierende eingereicht hat.

2. Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Ombudsstelle für Studierende nach dessen Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Abs 1 und 2 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.

3. Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien innerhalb von drei Wochen ab Vorliegen des vollständigen Antrags unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung der Behandlung geführt haben, zu informieren.

## § 7 Teilnahme des Studentenheimbetreibers

1. Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, wird er unverzüglich an den im Schlichtungsantrag genannten Studentenheimbetreiber weitergeleitet. Der Studentenheimbetreiber wird eingeladen, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen seine Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen.

2. Nimmt der Studentenheimbetreiber den Lösungsvorschlag der:des Heimbewohners:in an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.

3. Lehnt der Studentenheimbetreiber den Lösungsvorschlag der:des Heimbewohners:in ab, kann er eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die der:dem Heimbewohner:in übermittelt wird.

4. Die Teilnahmeerklärung des Studentenheimbetreibers und seine Stellungnahme können per E-Mail oder per Post an die Ombudsstelle für Studierende übermittelt werden.

5. Wenn der Studentenheimbetreiber seine Teilnahme verweigert oder nach zumindest einmaliger Urgenz und neuerlicher Fristsetzung von zwei Wochen nicht auf den Schlichtungsantrag reagiert, wird die:der Heimbewohner:in davon verständigt und das Verfahren geschlossen.

6. Studentenheimbetreiber anerkennen mit ihrer Teilnahmeerklärung die vorliegende Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Studierende.

## § 8 Vermittlung zwischen den Parteien

1. Nimmt die:der Heimbewohner:in den Gegenvorschlag des Studentenheimbetreibers nicht an oder erachtet sie:er den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des Studentenheimbetreibers nicht für erledigt, vermittelt die Ombudsstelle für Studierende zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.

2. Wenn sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls einigen, wird diese Einigung von der Ombudsstelle für Studierende dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

## § 9 Schlichtungsvorschlag

1. Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann die:der Schlichter:in den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

2. Die Parteien des Schlichtungsverfahrens haben keinen Anspruch darauf, dass in ihrem Fall ein:e bestimmte:r Schlichter:in tätig wird.

3. Die:Der Schlichter:in ist in ihrer:seiner Beweiswürdigung frei. Sie:Er kann zur Feststellung des Sachverhalts eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Der Ablauf der mündlichen Verhandlung wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.

4. Die:Der Schlichter:in kann ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente anfordern, wenn es für die Klärung des Sachverhalts sinnvoll ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von zwei Wochen dazu zu äußern.

5. Wird der Schlichtungsvorschlag von den Parteien nicht schon in der Verhandlung angenommen, können sie binnen einer von der:dem Schlichter:in zu setzenden Frist von

mindestens einer Woche, eine Entscheidung über den Schlichtungsvorschlag treffen. Die Parteien werden zu Beginn dieser Frist darüber aufgeklärt,

- dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
- dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
- dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
- dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
- welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

6. Wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird die Annahme von der Ombudsstelle für Studierende dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

### § 10 Beendigung des Verfahrens

(1) Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Ombudsstelle für Studierende den Parteien schriftlich mit.

(2) Wenn das Schlichtungsverfahren ohne Einigung zwischen den Parteien endet, wird in dieser Mitteilung darauf hingewiesen, dass die Verjährungshemmung gemäß § 18 Abs 9 Studentenheimgesetz endet und die Möglichkeit der Anrufung der ordentlichen Gerichte besteht.

## III Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

### § 11 Rechte der Parteien

Allen an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien kommen folgende Rechte zu:

1. Recht auf Parteiengehör;

2. Recht auf Akteneinsicht;

3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite innerhalb einer von der Ombudsstelle für Studierende gesetzten Frist von zumindest zwei Wochen;

4. Recht auf Ablehnung befangener Schlichter:innen;

5. Recht, sich vertreten zu lassen;

6. Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;

7. Recht auf Information durch die Schlichtungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;

8. Recht an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

## § 12 Vertretung und Vertrauenspersonen

Die Parteien können ihre Rechte vor der Schlichtungsstelle selbst wahrnehmen, sie können sich aber auch durch eigenberechtigte Personen durch schriftliche Vollmacht vertreten lassen. Die:Der Heimbewohner:in kann sich durch die Heimvertretung oder eine andere Person ihres:seines Vertrauens (z.B.: einer:m Vertreter:in der Österreichischen Hochschüler_innenschaft) vertreten lassen. Etwaige Kosten der Vertretung trägt jede Partei selbst.

## § 13 Elektronische Zustellungen

1. Die Schlichtungsstelle stellt den Parteien ihre Schreiben per E-Mail zu.

2. Wenn eine der Parteien keinen Internetzugang hat oder dies wünscht, kann der Austausch von Informationen auch auf dem Postweg erfolgen.

## § 14 Freiwilligkeit

Die Teilnahme an Verfahren bei der Ombudsstelle für Studierende und die Zustimmung zum Schlichtungsvorschlag sind sowohl für Heimbetreiber als auch für Heimbewohner:innen freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

## § 15 Vertraulichkeit und Datenschutz

1. Das Schlichtungsverfahren ist nicht öffentlich.

2. Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die Mitarbeiter:innen der Ombudsstelle für Studierende zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übermittelten Unterlagen vertraulich zu behandeln.

3. Die Ombudsstelle für Studierende verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der gesetzlichen Bestimmungen gemäß § 31 Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz.

4. Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Verfahrensparteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken.

5. Die Ombudsstelle für Studierende behält sich eine Schilderung des Sachverhaltes mit Nennung des Studentenheimbetreibers im jährlichen Tätigkeitsbericht an das Parlament und die:den zuständige:n Minister:in zu veröffentlichen, vor (vgl. § 31 Abs 7 HS-QSG).

## § 16 Befangenheit einer:s Schlichter:in

1. Die Schlichter:innen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen oder die Interessenskonflikte mit einer der Partei entstehen lassen, unverzüglich der:dem Leiter:in der Ombudsstelle für Studierende offenzulegen.

2. Handelt es sich bei der:dem Schlichter:in um die:den Leiter:in der Ombudsstelle für Studierende, hat diese:r ihre:seine Befangenheit gegenüber den anderen Schlichter:innen offenzulegen.

3. Bei Befangenheit einer:s Schlichter:in beauftragt die:der Leiter:in der Ombudsstelle für Studierende eine:n andere:n Schlichter:in mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Handelt es sich bei der:beim befangenen Schlichter:in um die:den Leiter:in, so erfolgt die Beauftragung einer:s anderen Schlichters:in durch ihre:seine Stellvertretung.

**§ 17 Verfahrensdauer**

Schlichtungsverfahren sind nach Möglichkeit binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde abzuschließen.

**§ 18 Verjährungshemmung**

1. Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens bei der Ombudsstelle für Studierende hemmen gemäß § 18 Abs 9 Studentenheimgesetz Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

2. Die Verjährungshemmung tritt nur ein, wenn die Ombudsstelle für Studierende für die eingebrachte Beschwerde zuständig ist.

**§ 19 Kosten**

Die Tätigkeit der Ombudsstelle für Studierende ist für die Parteien kostenlos.

Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst. Dazu zählen insbesondere die eigenen Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung