

MYSTERY SURFER® | WEBSHOP CHECK

Merkblatt Alternative Streitbeilegung

Neuerungen ab 09.01.2016 & Auswirkungen für online Händler

Anfang 2016 sind wesentliche Bestimmungen des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (ASStG) in Kraft getreten. Dadurch wird die entsprechende EU-Richtlinie umgesetzt (RL 2013/11/EU).

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

In Österreich wurden folgende Stellen zur alternativen Streitbeilegung (sog. AS-Stellen) durch das Gesetz eingerichtet:

- Schlichtungsstelle der Energie-Control-Austria
<http://www.e-control.at/schlichtungsstelle>
- Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01
- Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
https://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung
- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
<http://www.apf.gv.at/de/>
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
<http://www.bankenschlichtung.at/>
- Internet Ombudsmann
<http://www.ombudsmann.at/>
- Ombudsstelle Fertighaus
<http://www.ombudsstelle-fertighaus.org/>
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte aller Art
<http://www.verbraucherschlichtung.or.at/>

Für Webshops bzw. Online-Streitigkeiten ist (wenn nicht ausnahmsweise eine der anderen Schlichtungsstellen zuständig ist) in der Regel der „Internet-Ombudsmann“ (s.o.) die zuständige AS-Stelle.

Die Teilnahme an Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich freiwillig. Das Verfahren wird mit dem Einlangen einer Beschwerde des Verbrauchers bei der zuständigen AS-Stelle eingeleitet. Es besteht keine Rechtsanwaltpflicht.

Informationspflichten: Webshop-Betreiber müssen immer die Web-Adresse der betreffenden AS-Stelle in ihren Webauftritt angeben, unabhängig davon, ob sie in der Folge bereit sind, sich einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren bei einer AS-Stelle zu unterwerfen.



www.mysterysurfer.at



ODR-Verordnung der EU: Aufgrund des Inkrafttretens der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Beilegung von Streitigkeiten (OS) in Verbraucherangelegenheiten mit 9.1.2016 hat die EU-Kommission eine Europäischen OS-Plattform eingerichtet. Es handelt sich dabei um eine kostenfrei zugängliche interaktive Website, die die außergerichtliche Streitbeilegung von Verbraucherstreitigkeiten, die aus einem online abgeschlossenen Vertrag resultieren, erleichtern soll. Konkret kommt der OS-Plattform u.a. folgende Funktionen zu: Bereitstellung eines elektronischen Beschwerdeformulars, Unterrichtung des Beschwerdegegners, Ermittlung der zuständigen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle/n (AS-Stelle) sowie Übermittlung der Beschwerde an diese AS-Stelle etc. Unternehmen, die Online-Verträge abschließen bzw. Online-Marktplätze anbieten haben auf ihrer Webseite einen Link zur europäischen OS-Plattform bereitzustellen (Art. 14 Abs. 1):
http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/odr/index_en.htm.

Beide Informationen und die Links dürfen nicht versteckt sein, sondern müssen für Verbraucher leicht auffindbar sein.

Zusätzlich hat der Unternehmer den Verbraucher im konkreten Streitfall (wenn keine Einigung erzielt werden kann) auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (E-Mail) auf die für den Streitfall zuständige AS-Stelle (Internet-Ombudsman) hinzuweisen. Gleichzeitig hat der Unternehmer anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird. Nach den Erläuterungen zu §19 Abs3 AStG trifft diese Verpflichtung jeden Unternehmer, also auch denjenigen, der sich vorweg nicht einem Schlichtungsverfahren unterworfen hat. Zur Sicherheit sollte also auch in diesem Fall eine Information erfolgen.

Sanktionen: Nimmt ein Unternehmer in die gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gebotenen Informationen falsche Angaben auf oder erfüllt er die Informationspflichten gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 nicht oder nicht vollständig, begeht er eine Verwaltungsübertretung und ist gem. § 29 mit einer Geldstrafe bis zu 750 Euro zu bestrafen.

Quellen

Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz - AStG); StF: BGBl. I Nr. 105/2015

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009242>

Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG (AStG-Schlichtungsverfahren)

http://www.ombudsmann.at/media/file/67.Richtlinien_Internet_Ombudsmann_AStG-Verfahren.pdf

Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 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)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

Hinweise, Haftungsausschluss, Copyright: Dieses Merkblatt wurde mit aller Sorgfalt erstellt. Auf Grund der erforderlichen komprimierten Darstellung kann diese nur eine Ergänzung zum eigentlichen Gesetzestext darstellen und auf Interpretationsspielräume nicht eingehen. Sämtliche Inhalte, Texte und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Urhebers in über das Nutzungsrecht hinausgehende Weise weder ganz noch auszugsweise kopiert, verändert, veröffentlicht oder vervielfältigt werden. © mysterysurfer.at.

