

## Entwurf

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

Der Nationalrat hat beschlossen:

#### **Artikel 1**

### **Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternatives Streitbeilegungsgesetz – AStG)**

#### **1. Abschnitt**

#### **Allgemeines**

##### **Anwendungsbereich**

§ 1. (1) Dieses Bundesgesetz gilt für Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder sonst in der Europäischen Union wohnhaften Verbraucher (§ 1 des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979) vor den Stellen zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1.

(2) Dieses Bundesgesetz gilt nicht für

1. Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, wobei auch die Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten ausgenommen sind, nicht aber der Vertrieb von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz,
2. Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung und
3. nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse.

(3) Dieses Bundesgesetz regelt auch bestimmte Aspekte der Durchführung der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1.

##### **Verhältnis zu anderen gesetzlichen Bestimmungen**

§ 2. Im Fall der Kollision geht eine Bestimmung dieses Bundesgesetzes einer anderen Gesetzesbestimmung vor, die der Umsetzung eines sektorspezifischen Unionsrechtsaktes dient oder einen innerstaatlich unmittelbar anwendbaren Unionsrechtsakt darstellt.

##### **Begriffsbestimmungen**

§ 3. Im Sinn dieses Bundesgesetzes bedeuten

1. Alternative Streitbeilegung: Jedes Verfahren, das von einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung (im Folgenden kurz: AS-Stelle) gemäß § 4 Abs. 1 durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen, und
2. Schlichter: Die mit der Streitbeilegung betraute natürliche Person.

## **2. Abschnitt**

### **Stellen zur alternativen Streitbeilegung**

#### **Zuständige Stellen**

§ 4. (1) Stellen zur alternativen Streitbeilegung im Sinne dieses Bundesgesetzes sind im Rahmen ihrer Zuständigkeit

1. die Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria,
2. die Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,
3. die Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,
4. die Schlichtungsstelle der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte,
5. die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft,
6. der Internetombudsman,
7. die Ombudsstelle Fertighaus und
8. die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte.

(2) Für die Behandlung von Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit einer der in Abs. 1 Z 1 bis 7 genannten AS-Stellen fallen, ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte gemäß Abs. 1 Z 8 zuständig.

#### **Zeichen der AS-Stellen**

§ 5. (1) AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 haben das AS-Stellen-Zeichen zu führen.

(2) Das AS-Stellen-Zeichen besteht aus dem Wappen der Republik Österreich (Bundeswappen) und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“; es ist in der Anlage 1 festgelegt.

(3) Das AS-Stellen-Zeichen darf nur von AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 geführt werden.

#### **Verfahrensregeln**

§ 6. (1) Jede AS-Stelle hat Regeln festzulegen, nach denen Verfahren über bei ihr einlangende Beschwerden zu führen sind.

(2) Die Verfahrensregeln haben zu gewährleisten, dass Streitigkeiten fair, praktisch und auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beigelegt werden. Sie dürfen den Zugang der Verbraucher zu Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen.

(3) Die Behandlung einer Beschwerde ist abzulehnen, wenn der Verbraucher in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat.

(4) Die Verfahrensregeln haben festzulegen, wie im Falle eines gemäß § 10 Abs. 3 offenzulegenden Umstandes vorzugehen ist.

(5) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass es den Parteien und deren Vertretern während eines anhängigen Verfahrens untersagt ist, die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken. Für den Fall des Zuwiderhandelns können die Verfahrensregeln Konsequenzen vorsehen.

(6) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass Verbraucher für die Beteiligung an einem Verfahren eine Schutzgebühr zu entrichten haben.

(7) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass die Bearbeitung einer Beschwerde abgelehnt wird, wenn

1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist,
2. die Beschwerde von einer anderen AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist,
3. der Streitwert einen festgelegten Schwellenwert unter- oder überschreitet,
4. der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer in den Verfahrensregeln festgesetzten Frist von zumindest einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht hat, bei der AS-Stelle eingereicht hat oder

5. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

(8) Lehnt die AS-Stelle die Behandlung einer Beschwerde ab, so hat sie davon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen die Parteien unter Angabe der Gründe, aus denen sie das Anliegen nicht behandeln kann, zu verständigen.

#### **Informationsverpflichtungen**

§ 7. (1) AS-Stellen sind verpflichtet, eine laufend aktualisierte Website zu unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu Informationen über das Verfahren bietet.

(2) AS-Stellen müssen auf ihrer Website, auf Antrag auch auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, eindeutig und leicht verständlich jedenfalls folgende Informationen veröffentlichen:

1. Kontaktangaben, einschließlich Postanschrift und E-Mail-Adresse,
2. den Umstand, dass es sich um eine notifizierte AS-Stelle handelt,
3. Informationen über die Schlichter, wie beispielsweise Angaben darüber, wie diese ernannt werden, und deren vorgesehene Funktionszeit,
4. gegebenenfalls die Zugehörigkeit zu Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung,
5. die Arten von Streitigkeiten, für die eine Zuständigkeit gegeben ist, einschließlich etwaiger Schwellenwerte,
6. die Verfahrensregeln,
7. die Gründe, aus denen die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt werden kann,
8. Sprachen, in denen Beschwerden eingereicht werden können, und Sprachen, in denen das Verfahren geführt werden kann,
9. Regeln, auf die sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann,
10. Vorbedingungen, die die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen,
11. die Möglichkeit für die Parteien, das Verfahren abzubrechen,
12. gegebenenfalls Kosten, die von den Parteien zu tragen sind,
13. die Rechtswirkungen des Ergebnisses des Verfahrens, einschließlich etwaiger Sanktionen bei Nichtbefolgung,
14. gegebenenfalls wie ein Ergebnis vollstreckbar gemacht werden kann und
15. die durchschnittliche Verfahrensdauer.

(3) AS-Stellen haben ihren Tätigkeitsbericht gemäß § 9 auf ihrer Website zu veröffentlichen.

#### **Weitere Verpflichtungen**

§ 8. AS-Stellen haben

1. sicherzustellen, dass Beschwerden samt Unterlagen on- und offline eingereicht werden können,
2. den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg zu ermöglichen,
3. sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten zu akzeptieren,
4. Maßnahmen zu treffen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit dem Datenschutzgesetz 2000, BGBl. I Nr. 165/1999, sicherzustellen, und
5. bei Bedarf Schulungen für die Schlichter anzubieten.

#### **Tätigkeitsbericht**

§ 9. AS-Stellen haben jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser hat zumindest Informationen zu beinhalten über

1. die Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden,
2. systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen, gegebenenfalls samt Empfehlungen, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können,
3. den Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung die AS-Stelle abgelehnt hat, samt Zuordnung zu den jeweiligen Ablehnungsgründen,
4. den Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden, einschließlich einer Begründung für den Abbruch,
5. den durchschnittlichen Zeitaufwand, der für die Lösung der Streitigkeiten erforderlich ist,

6. die Prozentsätze der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben, sofern diese der AS-Stelle bekannt sind,
7. gegebenenfalls Informationen über die Zusammenarbeit der AS-Stelle mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern, und gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität dieser Kooperationen,
8. gegebenenfalls Schulungen für die Schlichter, die mit der Streitbeilegung betraut sind, und
9. eine Einschätzung der Effektivität des von der AS-Stelle angebotenen Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

#### **Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln**

**§ 10.** (1) Der mit der Verfahrensführung betraute Schlichter hat sein Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben. Er hat über das erforderliche Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten, die für die Arbeit in der AS-Stelle erforderlich sind, zu verfügen.

(2) Der Schlichter ist auf mindestens drei Jahre zu bestellen.

(3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der AS-Stelle offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der AS-Stelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

(4) Bei Befangenheit eines Schlichters hat diesen die Leitung der AS-Stelle, im Falle der Befangenheit des Leiters die Stellvertretung, durch einen anderen zu ersetzen.

(5) Sofern der Schlichter ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet wird, hat er über einen gesonderten Rechnungskreis und ausreichende Mittel zu verfügen.

#### **Kollegialorgane**

**§ 11.** Werden kollegiale Gremien als Schlichtungsorgan eingesetzt, so sind sie mit der jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen zu besetzen.

### **3. Abschnitt Verfahren vor AS-Stellen**

#### **Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte**

**§ 12.** (1) Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde des Verbrauchers bei der AS-Stelle eingeleitet.

(2) Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Die Parteien können von diesem in jedem Stadium Abstand nehmen. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

(3) Eine Vertretung oder Unterstützung der Parteien durch Rechtsbeistände oder Dritte ist in jedem Verfahrensstadium zulässig, aber nicht verpflichtend. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

(4) Mitarbeiter eines in § 29 Abs. 1 KSchG genannten Verbandes sind zur Vertretung der Parteien im Sinne des § 8 Abs. 3 der Rechtsanwaltsordnung, RGBL. Nr. 96/1868, berechtigt.

(5) Die AS-Stelle hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.

(6) Die Parteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der AS-Stelle festzusetzender Frist zu Vorbringen der Gegenparteien sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.

(7) Für Unternehmer gilt Abs. 2 nur, sofern nicht vertraglich oder gesetzlich etwas anderes vorgesehen ist.

#### **Verfahrenskosten**

**§ 13.** Die Teilnahme am Verfahren ist für die Parteien, sofern nicht gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln etwas anderes vorgesehen ist, kostenlos.

**Kommentar [A1]:** Unklar ist, wer entscheidet, ob der Schlichter das nötige fachwissen hat und welche Vorgaben dazu bestehen.

### Verfahrensdauer

§ 14. (1) Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.

(2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die AS-Stelle die Frist des Abs. 1 verlängern. Darüber sind die Parteien zu informieren.

### Vertraulichkeit

§ 15. (1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.

(2) Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, sind sie, die Schlichtungsorgane und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle 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 übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

### Lösungsvorschlag

§ 16. (1) Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so hat der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung zu unterbreiten.

(2) Den Parteien steht es frei, diesem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Eine wirksame Zustimmung setzt voraus, dass die Parteien zuvor darüber informiert wurden,

1. dass sie die Wahl haben, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen,
2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen,
3. dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens und
4. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

(3) Den Parteien ist für ihre Zustimmung eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen.

(4) Die Abs. 2 zweiter Satz und 3 gelten für Unternehmer nur insoweit, als nicht vertraglich oder gesetzlich etwas anderes vorgesehen ist.

(5) Abs. 1 bis 4 gelten nicht für Mediationsverfahren.

### Rechtmäßigkeit des Lösungsvorschlags

§ 17. Der Schlichter hat sich bei Lösungsvorschlägen am Gesetz zu orientieren.

### Verjährungshemmung

§ 18. Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor einer AS-Stelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

## 4. Abschnitt

### Informationspflichten

#### Informationspflichten für Unternehmer

§ 19. (1) Ein Unternehmer hat die Verbraucher über die AS-Stelle oder die AS-Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen er erfasst wird, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Er hat die Verbraucher über die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu informieren.

(2) Die in Abs. 1 genannten Informationen hat der Unternehmer – sofern vorhanden – auf seiner Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen ihm und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzuführen.

(3) Können der Unternehmer und der Verbraucher in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger auf die für ihn zuständige AS-Stelle hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem Verfahren teilnehmen wird.

**Kommentar [A2]:** Das ist zu schwach formuliert; es müsste heißen: „Der Schlichter hat bei Lösungsvorschlägen das Gesetz zu beachten.“

## 5. Abschnitt

### Unterstützung, Informationen und Kooperation von AS-Stellen

#### Unterstützung für Verbraucher bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

§ 20. (1) Bei grenzübergreifenden Streitigkeiten hat das Europäische Verbraucherzentrum Österreich die Verbraucher dabei zu unterstützen, die zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen.

(2) Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich hat als OS-Kontaktstelle gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, zu fungieren.

#### Informationen über AS-Stellen in Europa

§ 21. (1) Die AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Europäischen Kommission zu veröffentlichen.

(2) AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten öffentlich zugänglich zu machen.

(3) Die AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen.

#### Kooperation und Informationsaustausch - AS-Stellen

§ 22. AS-Stellen haben bei der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten zu kooperieren und sich über bewährte Verfahren auszutauschen.

#### Kooperation und Informationsaustausch - AS-Stellen und zuständige Stellen nach dem Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz

§ 23. AS-Stellen und die zuständigen Stellen gemäß § 3 des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz, BGBl. I Nr. 148/2006, haben miteinander zu kooperieren. Diese Kooperation hat insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen Wirtschaftssektoren zu umfassen, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind.

## 6. Abschnitt

### Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstelle

§ 24. (1) Zuständige Behörden sind

1. für die Schlichtungsstelle der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie, und
2. in allen anderen Fällen der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

(2) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz ist zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission.

#### Notifikation der AS-Stellen

§ 25. (1) Die zentrale Anlaufstelle hat der Europäischen Kommission die AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 zu notifizieren. Dabei hat sie folgende Angaben zu übermitteln:

1. Name, Kontaktangaben und Website-Adresse,
2. gegebenenfalls Gebühren des Verfahrens,
3. die Sprachen, in denen Beschwerden bei den jeweiligen AS-Stellen eingereicht werden können, und die Sprachen, in denen das AS-Verfahren geführt werden kann,
4. die Arten von Streitigkeiten, die unter das Verfahren fallen,
5. Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von den einzelnen AS-Stellen abgedeckt werden,
6. gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter,
7. einen Hinweis darauf, ob das Verfahren mündlich oder schriftlich durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann,
8. Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses,
9. Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer Beschwerde ablehnen kann, und
10. eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, dass die Stelle als in den Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63, fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und dass sie die Qualitätsanforderungen dieses Bundesgesetzes erfüllt.

(2) Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle die in Abs. 1 genannten Informationen zu übermitteln sowie Änderungen dieser ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.

(3) Erfüllt eine AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 die Anforderungen dieses Gesetzes nicht, so hat die zuständige Behörde eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen.

(4) Kommt die AS-Stelle einer Aufforderung nicht ohne unnötigen Aufschub, spätestens nach Ablauf einer Frist von drei Monaten nach, so hat die zuständige Behörde der AS-Stelle die Anerkennung mit Bescheid zu entziehen und dies gegebenenfalls der zentralen Anlaufstelle zur Kenntnis zu bringen.

(5) In Fällen des Abs. 4 hat die zentrale Anlaufstelle die Notifikation rückgängig zu machen.

#### **Berichtspflichten der AS-Stellen**

§ 26. (1) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde die in § 25 Abs. 1 genannten Informationen sowie Änderungen ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.

(2) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde bis zum 31. März 2018 und in der Folge alle zwei Jahre einen Bericht mit den in § 9 und Abs. 3 genannten Informationen über die zwei vorangegangenen Kalenderjahre zu übermitteln. Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle diese Berichte ohne unnötigen Aufschub weiterzuleiten.

(3) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde darüber hinaus Folgendes mitzuteilen:

1. Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sowie dazu, wie diese vergütet werden, wie lange deren Funktionszeit ist und von wem sie beschäftigt werden,
2. die Verfahrensregeln, und
3. die Prozentsätze, in denen die Unternehmer eine Teilnahme an dem Verfahren abgelehnt haben.

#### **Berichtspflichten der zentralen Anlaufstelle**

§ 27. (1) Die zentrale Anlaufstelle hat bis zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre der Europäischen Kommission über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen zu berichten. Der Bericht hat insbesondere folgende Informationen zu enthalten:

1. eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen,
2. gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die die Tätigkeit von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern, und
3. gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden kann.

(2) Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle alle für die Zwecke des in Abs. 1 genannten Berichts erforderlichen Informationen zeitgerecht zu übermitteln.

#### **Weitere Pflichten der zuständigen Behörden**

§ 28. Die zuständigen Behörden haben die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß § 9 Z 8 in Verbindung mit § 26 Abs. 2 von diesen zu übermitteln sind, zu überwachen.

## **7. Abschnitt Strafbestimmungen**

### **Verletzung von Informationspflichten**

§ 29. Sofern die Tat nicht den Tatbestand einer in die Zuständigkeit der Gerichte fallenden strafbaren Handlung bildet oder nach anderen Verwaltungsstrafbestimmungen mit strengerer Strafe bedroht ist, begeht ein Unternehmer eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe bis zu 750 Euro zu bestrafen, wenn er in die gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, gebotenen Informationen falsche Angaben aufnimmt oder die Informationspflichten gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, nicht oder nicht vollständig erfüllt.

### **Unberechtigte Führung von AS-Stellen-Zeichen**

§ 30. Wer ein AS-Stellen-Zeichen führt, ohne dazu berechtigt zu sein, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist mit Geldstrafe bis zu 3 000 Euro zu bestrafen. Eine Verwaltungsübertretung liegt nicht vor, wenn die Tat den Tatbestand einer gerichtlich strafbaren Handlung bildet oder nach anderen Verwaltungsstrafbestimmungen mit strengerer Strafe bedroht ist.

## **8. Abschnitt Schlussbestimmungen**

### **Inkrafttreten**

§ 31. Dieses Bundesgesetz tritt mit 9. Jänner 2016 in Kraft.

### **Vollziehung**

§ 32. Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes sind betraut

1. hinsichtlich des § 18 der Bundesminister für Justiz,
2. hinsichtlich der §§ 24 Abs. 1 Z 1, 25 Abs. 2 bis 4, 26 Abs. 2, 27 Abs. 2 sowie 28 der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie, und
3. hinsichtlich §§ 25 Abs. 3 und 4 sowie 28 und der übrigen Bestimmungen der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

### **Verweise**

§ 33. Soweit in diesem Bundesgesetz auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen wird, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

### **Umsetzungshinweis**

§ 34. Mit diesem Bundesgesetz wird 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, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, umgesetzt.



## **Artikel 2**

### **Änderung des Konsumentenschutzgesetzes**

Das Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 33/2014, wird wie folgt geändert:

*1. § 28a Abs.1 lautet:*

„§ 28a. (1) Wer im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern im Zusammenhang mit Haustürgeschäften, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, den allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers (§ 5a), Verbraucherkreditverhältnissen, Pauschalreisevereinbarungen, Teilzeitnutzungsverhältnissen, Abschlüssen im Fernabsatz, der Vereinbarung von missbräuchlichen Vertragsklauseln, der Gewährleistung oder Garantie beim Kauf oder bei der Herstellung beweglicher körperlicher Sachen, der Forderung von Telefonkosten (§ 6b) oder zusätzlichen Zahlungen (§ 6c), der Leistungsfrist (§ 7a) oder dem Gefahrenübergang (§ 7b), im Zusammenhang mit Diensten der Informationsgesellschaft im elektronischen Geschäftsverkehr, Wertpapierdienstleistungen, Dienstleistungen der Vermögensverwaltung, Zahlungsdiensten, der Ausgabe von E-Geld, den Informationspflichten (§ 19 ASStG) gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot verstößt, gegen die aus Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1, resultierenden Pflichten verstößt oder gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot auf Grund der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt, ABl. Nr. L 376 vom 27. 12. 2006, S. 36, bei der Erbringung von Dienstleistungen im Binnenmarkt verstößt und dadurch jeweils die allgemeinen Interessen der Verbraucher beeinträchtigt, kann unbeschadet des § 28 Abs. 1 auf Unterlassung geklagt werden.“

*2. Dem § 41a wird folgender Abs. 30 angefügt:*

„(30) § 28a Abs. 1 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. XXX/2015 tritt mit 9. Jänner 2016 in Kraft.“

## **Artikel 3**

### **Änderung des Gebührengesetzes 1957**

Das Gebührengesetz 1957, BGBl. Nr. 267/1957, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 17/2015, wird wie folgt geändert:

*1. Dem § 33 TP 20 wird folgende Z 5 angefügt:*

„5. Vergleiche über Verbraucherstreitigkeiten, die vor einer AS-Stelle gemäß § 4 des Alternativen Streitbeilegungsgesetzes, BGBl. Nr. xxx/2015 geschlossen werden.“

*2. Dem § 37 wird folgender Abs. 36 angefügt:*

„(36) § 33 Tarifpost 20 Z 5 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xxx/2015 tritt mit 9. Jänner 2016 in Kraft.“

## **Artikel 4**

### **Änderung des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes**

Das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz, BGBl. I Nr. 148/2006, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 33/2014, wird wie folgt geändert:

*1. Im Anhang Z 1 lit. i wird der „;“ durch einen „;“ ersetzt und werden folgende lit. j und lit. k angefügt:*

„j) Artikel 13 der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 63;

k) Artikel 14 der 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, ABl. Nr. L 165 vom 18. Juni 2013, S. 1.“

10 von 10

2. Dem § 14 wird folgender Abs. 3 angefügt:

„(3) Z 1 lit. j und k des Anhangs in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. xxx/2015 treten mit 9. Jänner 2016 in Kraft.“

**Anlage 1**

## Vorblatt

### Ziel(e)

- Stärkung der Durchsetzung von Verbraucherrechten durch alternative Streitbeilegung

Die Regelungsinhalte der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten 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 anzusetzende Regelungen. Zugleich wird mit dem gegenständlichen Bundesgesetz die Verordnung Nr. (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG durchgeführt.

### Inhalt

Das Vorhaben umfasst hauptsächlich folgende Maßnahme(n):

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

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

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

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

Finanzierungshaushalt für die ersten fünf Jahre

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

### Auswirkungen auf die Verwaltungskosten für Unternehmen:

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

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

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

### Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen:

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

**Kommentar [A1]:** Die Definition von „nicht anerkannten Beschwerden“ ist ungenau. In der ÖBB-Personenverkehr AG gibt es bei der Beschwerdebehandlung keine Unterscheidung zwischen „anerkannt“ und „nicht anerkannt“. Eine solche Unterscheidung könnte ggfls. nur bei Erstattungen bzw. Anträgen nach Fahrgastrechten erfolgen, nicht allerdings bei allgemeinen Beschwerden.

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

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

- Das Vorhaben dient unter anderem der Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 63.

- Das Vorhaben enthält daneben die erforderlichen Durchführungsmaßnahmen zur Verordnung Nr. (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG ABl. Nr. L 165 vom 18.6.2013, S. 1.

**Besonderheiten des Normerzeugungsverfahrens:**

Keine.

## Wirkungsorientierte Folgenabschätzung

### **Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG), sowie über Änderungen des Konsumentenschutzgesetzes, des Gebührengesetzes 1957 und des Verbraucherbehördenkooperationsgesetzes**

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

## Problemanalyse

### **Problemdefinition**

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG ABl. Nr. L 165, S. 63 wurde am 18. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Sie muss bis 9. Juli 2015 umgesetzt werden.

Zeitgleich wurde die Verordnung Nr. (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG ABl. Nr. L 165, S. 1 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht. Ausgewählte Aspekte dieser Verordnung bedürfen einer Durchführung.

### **Nullszenario und allfällige Alternativen**

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

### **Vorhandene Studien/Folgenabschätzungen**

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

## Interne Evaluierung

Zeitpunkt der internen Evaluierung: 2020

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

Es sind keine maßgeblichen organisatorischen Vorkehrungen erforderlich.

## Ziele

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

Beschreibung des Ziels:

Erleichterte Durchsetzung von Verbraucherrechten durch die Sicherstellung qualitätsvoller alternativer Streitbeilegung.

Wie sieht Erfolg aus:

Ausgangszustand Zeitpunkt der WFA	Zielzustand Evaluierungszeitpunkt
VerbraucherInnen haben Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Österreich hat – abgesehen von wenigen ausgewählten Bereichen und Sektoren – keine Tradition in der alternativen Streitbeilegung.	VerbraucherInnen können ihre Rechte im Rahmen alternativer Streitbeilegung einfach, effizient, schnell und kostengünstig einfordern.

### Maßnahmen

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

Beschreibung der Maßnahme:

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

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

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

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

Beschreibung der Maßnahme:

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

Umsetzung von Ziel 1

Wie sieht Erfolg aus:

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

### Abschätzung der Auswirkungen

#### **Finanzielle Auswirkungen für alle Gebietskörperschaften und Sozialversicherungsträger**

#### **Finanzielle Auswirkungen für den Bund**

**- Ergebnishaushalt – Projekt**

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

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

## Erläuterung

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

**- Ergebnishaushalt – Laufende Auswirkungen**

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

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

## Erläuterung

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

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

Automatisch berechnet (35 %).

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

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

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

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

## Unternehmen

### Finanzielle Auswirkungen auf Unternehmen

Das Vorhaben hat keine wesentlichen finanziellen Auswirkungen auf Unternehmen.

#### Erläuterung

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

**Kommentar [A2]:** Diese Annahme ist – zumindest was die ÖBB-Personenverkehr AG betrifft – nicht richtig. Von der Passagier- und Fahrgastrechteagentur werden pro Fall €78,- verrechnet werden. Sinkt die Fallzahl (z. B. weil mehr Fälle mit den Kunden direkt gütlich gelöst werden), wird die Passagier- und Fahrgastrechteagentur ihre Kosten dennoch irgendwie hereinspielen müssen und werden sich die Beiträge pro Fall erhöhen. Dadurch steigt der Aufwand. Das System ist also so konzipiert, dass es keinen Anreiz für die Unternehmen setzt, sich mit ihren Kunden gütlich zu einigen.

### Konsumentenschutzpolitische Auswirkungen

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

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

Quantitative Auswirkungen auf das Verhältnis von KonsumentInnen und Unternehmen

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

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

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

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

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

Quantitative Darstellung der Auswirkungen auf die finanzielle Position von KonsumentInnen

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



## Anhang mit detaillierten Darstellungen

### Detaillierte Darstellung der finanziellen Auswirkungen

#### Bedeckung

in Tsd. €			2015	2016	2017	2018	2019
Auszahlungen/ zu bedeckender Betrag			245	408	415	422	429
in Tsd. €			2015	2016	2017	2018	2019
Betroffenes Detailbudget	Aus Detailbudget						
Durch Umschichtung	21.01.03 KonsumentInnenschutz	21.03.01 Kriegsopferversorgung	75	0	0	0	0
gem. BFRG/BFG	21.01.03 KonsumentInnenschutz		61	401	408	415	422
Durch Umschichtung	21.01.03 KonsumentInnenschutz	21.01.03 KonsumentInnenschutz	100				
gem. BFRG/BFG	41.01.01 Zentralstelle		9	7	7	7	7

#### Erläuterung der Bedeckung

Der Personal- und betriebliche Sachaufwand wird aus den laufenden Budgets gedeckt. Dem BMASK werden dabei – entsprechend der Zuständigkeit für 7 Schlichtungsstellen – 7/8, analog dem BMVIT 1/8 zugerechnet.

Für die Auffangschlichtungsstelle sind Umschichtungen vorzusehen.

#### Laufende Auswirkungen

##### Personalaufwand

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

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

8 von 12

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

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

#### Arbeitsplatzbezogener betrieblicher Sachaufwand

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

Der Arbeitsplatzbezogene betriebliche Sachaufwand wurde mit 35% berechnet.

#### Projekt

#### Werkleistungen

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

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

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

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

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

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

### Detaillierte Darstellung der Berechnung der Verwaltungskosten für Unternehmen

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

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

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

Eine elektronische Umsetzung der Informationsverpflichtung ist nicht vorgesehen:

#### Unternehmensgruppierung 1:

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

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

Unternehmensanzahl 10.000  
Frequenz 1  
Sowieso-Kosten in % 0

**Kommentar [A3]:** Diese Zahlen sind unrealistisch. Wenn ein Fall bei einer Schlichtungsstelle anhängig wird, ist er meist komplex. Vier Stunden für die Recherche anzusetzen, wäre eher realistisch. Kommen dann noch Dritte, wie z.B. ausländische Bahnverwaltungen o. ä. dazu, kann das noch langwieriger werden.

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

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

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

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

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

Eine elektronische Umsetzung der Informationsverpflichtung ist nicht vorgesehen:

#### Unternehmensgruppierung 1: Alle Unternehmen mit Verbrauchergeschäften.

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

11 von 12

Unternehmensanzahl	150.000
Frequenz	5
Sowieso-Kosten in %	0

Erläuterung der Kalkulation und der getroffenen Annahmen:

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

Die Zahl der betroffenen Fälle kann nur geschätzt werden.

### Angaben zur Wesentlichkeit

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

<b>Wirkungsdimension</b>	<b>Subdimension der Wirkungsdimension</b>	<b>Wesentlichkeitskriterium</b>
Unternehmen	Finanzielle Auswirkungen auf Unternehmen	Mindestens 10 000 betroffene Unternehmen oder 2,5 Mio. €Gesamtbe- bzw. entlastung pro Jahr

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