



An das
BMASK
Bundesministerium für Arbeit,
Soziales und Konsumentenschutz
Stubenring 1
1010 Wien

Wien, am 1. Juni 2015

**Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten
(Alternatives Streitbeilegungsgesetz – AStG) – Entwurf, Begutachtung**

Sehr geehrter Herr Bundesminister, sehr geehrte Damen und Herren!

A1 Telekom Austria nimmt die Möglichkeit wahr, zu dem von Ihnen zur Konsultation ausgesandten Entwurf zum AStG folgende Anmerkungen anzubringen und Änderungen vorzuschlagen.

1. Festlegung Regelungen für Verfahrensführung durch Verordnung:

Wir begrüßen die Idee der Umsetzung „relativ“ einheitlicher Verfahrensregeln für die AS-Stellen sowie die Einführung von Informationsverpflichtungen und klaren Regelungen für die Verfahrensführung.

Hier wäre es aus unserer Sicht jedoch wichtig, diese wesentlichen Regeln für die Verfahrensführung nicht den einzelnen Schlichtungsstellen selbst zu überlassen, sondern sie zusätzlich zum AStG in einer Verordnung zu regeln. Für den Telekommunikationsbereich und die Bereitstellung elektronischer Kommunikationsdienste sollte die Kompetenz uE - zur Vermeidung von Überschneidungen mit Marktregulierung - beim Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) liegen.

Dies aus folgendem Grund:

Einerseits sollen gemäß EWG 15 sowohl bestehende als auch neu eingerichtete gut funktionierende Streitbeilegungsstellen, die den Anforderungen der Richtlinie entsprechen, als AS-Stellen im Sinne der Richtlinie angesehen werden. Die Richtlinie soll die Arbeit bestehender Streitbeilegungsstellen nicht einschränken, sofern dort staatliche Bedienstete mit der Streitbeilegung betraut sind. Staatliche Bedienstete sollten als Vertreter sowohl der Verbraucher - als auch der Unternehmerinteressen gelten.

Aus EWG 31 geht überdies hervor, dass die AS-Stellen in Bezug auf Verbraucher- und Unternehmerstreitigkeiten in fairer, praktischer und verhältnismäßiger Art und Weise auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte beider Parteien beilegen sollen.

Da im Fall der Telekom-Schlichtungsstelle mit der RTR-GmbH eine Behörde - die daneben auch ganz andere Aufgaben zu erfüllen hat - als AS-Stelle tätig wird, die den Verbraucher im Fokus ihrer Bemühungen sieht (zuletzt dazu Ausführungen im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle, Einleitung, letzter Absatz), scheint es jedenfalls zweckmäßig, zur Sicherstellung der von der Richtlinie geforderten Unabhängigkeitskriterien, die Verfahrensregelungen nicht von der Schlichtungsstelle selbst, sondern durch Verordnung des zuständigen Fachministerium festsetzen zu lassen.



Dies auch im Hinblick darauf, dass gemäß EWG 37 Qualitätsgrundsätze auf AS-Verfahren angewendet werden sollen und gemäß EWG 38 die Mitgliedsstaaten auch über die Richtlinie hinausgehende Qualitätsanforderungen festlegen können. Hier bestünde also die Möglichkeit für alle AS-Stellen per Verordnung einheitliche Qualitäts- und Verfahrensregeln festzulegen.

2. Zu den Bestimmungen im Einzelnen:

ad § 6

Die Verfahrensregeln der AS-Stellen sollten auch Angaben zur Unbefangenheit der SchlichterInnen machen und insbesondere das Recht umfassen, befangene Schlichtungsorgane abzulehnen.

§ 6

(2) ...nicht erheblich beeinträchtigen. Darüber hinaus gewährleisten die Verfahrensregeln auch das Recht befangene Schlichtungsorgane abzulehnen und stellen die Unbefangenheit der SchlichterInnen sicher.

ad § 12 (6)

Dieser Absatz sollte um folgenden Satz ergänzt werden:

§ 12. ...

(6) Die AS-Stelle stellt dabei sicher, dass den Parteien nur in solche Daten Einblick gewährt wird, zu denen sie auch ohne Schlichtungsverfahren Zugang bzw. auf deren Einsicht sie auch ohne Schlichtungsverfahren einen gesetzlichen Anspruch gehabt hätten.

ad § 14:

Die gesetzliche Festlegung einer maximalen Verfahrensdauer ist in der Praxis schwer umsetzbar, wir schlagen daher folgende Änderung vor:

*§ 14. (1) Das Ergebnis des Verfahrens soll den Parteien im Regelfall binnen 90 Tagen ...
 (2) werden in einem Berichtsjahr weniger als 85% der Fälle nicht innerhalb der in Abs. 1 genannten Frist erledigt, hat dies die AS-Stelle dies in ihren Berichten gem. § 26 bzw. § 27 aufzunehmen sowie zu begründen und Vorschläge zur Reduzierung der Bearbeitungszeiten zu erstellen.*

ad § 16:

Es sollte den AS-Stellen offen bleiben, eine ungerechtfertigte Beschwerde auch als solche abzuweisen. Es erscheint uns daher folgende Klarstellung angebracht:

Lösungsvorschlag

§ 16. (1) Wird ... zu unterbreiten oder die Beschwerde als nicht berechtigt abzuweisen.

**ad § 17:**

Sprachliche Anpassung

Rechtmäßigkeit des Lösungsvorschlags-Beurteilungsmaßstab

§ 17. Der Schlichter hat sich bei der Beurteilung des Sachverhalts am Gesetz zu orientieren.

ad § 19 (3):

Hier empfiehlt sich eine Klarstellung, dass es sich bei den Streitigkeiten, die nicht beigelegt werden konnten, um schriftliche Beschwerden handeln muss, die auch die sonstigen Anforderungen der Richtlinie (Begriffsbestimmungen - "Kaufvertrag", "Dienstleistungsvertrag", "inländische Streitigkeit", "grenzübergreifende Streitigkeit") erfüllen muss.

Dies wäre auch im § 19, zumindest in den erläuternden Bemerkungen, klarzustellen.

Begründung:

Die Richtlinie spricht bei den Informationspflichten davon, dass die Informationen über die Schlichtungsstelle nur bei zuvor vom Kunden eingereichten Beschwerden zu erteilen ist, wenn diese nicht zur Zufriedenheit des Kunden gelöst werden können. Im gewöhnlichen Sprachgebrauch sind unter „Einreichungen“ grundsätzlich Schriftstücke bzw. E-Mails zu verstehen. Dies wird auch durch die Formulierung in der englischen Fassung unterstrichen, die von „... a complaint submitted directly by the Consumer to the trader ...“ spricht was ebenfalls im Sinne von überreichen/übermitteln einer Beschwerde zu verstehen ist.

In der Richtlinie wird durchgängig von "Einreichen" der Beschwerde gesprochen, es ist klar, dass nur an schriftliche Beschwerden - on- und offline - gedacht ist. Siehe dazu exemplarisch:

EWG 40 - ... "Eingangs der vollständigen Beschwerdeakte mit allen einschlägigen Unterlagen"...

EWG 42... "Angaben und Nachweise auch einreichen können, ohne persönlich anwesend zu sein"...

Artikel 5, Abs. 2 a, ... "Beschwerden und die erforderlichen einschlägige Dokumente online einzureichen" ... d) ... "Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder ... Postweg" ermöglichen.

Zudem nennt EWG 47 alle Informationspflichten des Unternehmers in einem Konnex, woraus abzuleiten ist, dass der Unternehmer

1. die Verbraucher über die Adresse und die Website der AS-Stelle, die für sie zuständig ist klar und verständlich informieren soll und
2. der Unternehmer bei dieser Information zusätzlich angeben darf, welche Streitbeilegungsverfahren oder anderen Möglichkeiten zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten OHNE Einschaltung einer AS-Stelle bestehen und nur
3. wenn eine Streitigkeit nicht direkt beigelegt werden kann, sollte der Unternehmer den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger die Information zu den einschlägigen AS-Stellen bereitstellen.

Ein anderes Verständnis würde zu immensen Belastungen der Unternehmen führen, ohne Mehrwert für den Verbraucher zu bringen.

**Einführung einer Schutzgebühr**

Schließlich wäre auch noch im Sinne EWG 41 die Einführung einer Schutzgebühr (zB € 20,--) sinnvoll, damit schon vorab schikanöse Rechtsausübung - wenngleich als Ablehnungsgrund vorgesehen - ausgeschlossen würde, auch würde eine solche Gebühr keine unzulässige Schranke im Sinne der Richtlinie darstellen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Michael Jungwirth'.

Mag. Michael Jungwirth
Leitung Regulatory & European Affairs

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marielouise Gregory'.

Mag. Marielouise Gregory
Leitung Legal