

3712/AB XXI.GP

Eingelangt am: 12.06.2002

BM für Justiz

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Johann MAIER, Kolleginnen und Kollegen haben an mich eine schriftliche Anfrage betreffend "Internet Ombudsmann - Förderungswürdigkeit durch das Justizministerium" gerichtet.

Ich beantworte diese Anfrage wie folgt:

Zu 1 sowie 6 bis 10:

Eine Streitbeilegungsstelle für Streitigkeiten im E-Commerce erachte ich grundsätzlich - besonders in grenzüberschreitenden Fällen - als zweckmäßiges Instrument für Konsumenten, um zu ihrem Recht zu kommen. Daher hat das Bundesministerium für Justiz durch einen Vertreter der Sektion Konsumentenschutz tatkräftig an der Installierung eines Internet Ombudsmannes sowie der Schaffung eines E-Commerce-Gütezeichens mitgewirkt. Nach eingehender Begutachtung des in der Anfrage angesprochenen Projekts bin ich - wie in meinem Schreiben vom 7. Mai 2002 zum Ausdruck gebracht - jedoch zum Ergebnis gekommen, dass dieses Projekt nicht vorfinanziert werden konnte, weil eine dauerhafte Eigenfinanzierung nicht sichergestellt war. Bei unveränderter Sachlage kommt daher auch in Zukunft eine Förderung durch das Bundesministerium für Justiz nicht in Betracht.

Zu 2 und 3:

In dem in der Anfrage erwähnten Schreiben habe ich auf die Notwendigkeit einer Qualitätskontrolle hingewiesen, aber keine Wertung über die Eignung der derzeitigen Vertreter dieses Projekts zum Ausdruck gebracht.

Zu 4 und 5:

Die Sektion Konsumentenschutz informiert Konsumenten im Sinne einer

umfassenden Beratung auch über die Einrichtung eines Internet-Ombudsmannes (wie auch über andere Streitschlichtungsstellen). Bei Beschwerden über Internet-Anbieter mit E-Commerce Gütezeichen werden Konsumenten schon deshalb auf den Internet-Ombudsmann hingewiesen, weil dieser bei qualifizierten Verstößen die Führung des E-Commerce Gütezeichens untersagen und auf diese Weise besonderen Druck auf diese Unternehmer ausüben kann.

Die Sektion Konsumentenschutz verfügt über kein Datenmaterial, wie oft auf die Einrichtung des Internet-Ombudsmannes hingewiesen wurde. Nach Rücksprache mit den in diesem Bereich tätigen Sachbearbeitern kann aber davon ausgegangen werden, dass es im Jahr 2001 etwa 20 solche Fälle gab.

Zu 11:

Ich stehe der außergerichtlichen Streitschlichtung keineswegs grundsätzlich ablehnend gegenüber. Außergerichtliche Streitbeilegungseinrichtungen stellen für mich allerdings nur dann eine Alternative zur ordentlichen Gerichtsbarkeit dar, wenn Konsumenten nicht auf unbefriedigende Kompromisse verwiesen werden. So wurde im Zuge der Zivilverfahrens-Novelle 2002, BGBl. I Nr. 76/2002, in der Rechtsanwaltsordnung und in der Notariatsordnung eine gesetzliche Grundlage für die Errichtung von institutionalisierten Schiedsgerichten bei den Rechtsanwalts- und den Notariatskammern geschaffen. Wie bereits angemerkt, ist die Einrichtung außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen insbesondere bei grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten von erhöhter Bedeutung.

Die Bemühungen der Europäischen Kommission zur Einrichtung eines EEJ-Nets (European Extra-judicial Network) werden vom Bundesministerium für Justiz unterstützt. Über die Förderung des "Zugangs zum Recht" im Wege außergerichtlicher Streitbeilegungseinrichtungen hinaus sollte den Konsumenten, national wie grenzüberschreitend, der möglichst ungehinderte Zugang zur ordentlichen Gerichtsbarkeit eingeräumt werden. Außergerichtliche Streitbeilegungseinrichtungen sollten daher meines Erachtens immer nur als (zusätzliche) Alternative zur Streitbeilegung und Entscheidung durch die ordentlichen Gerichte gesehen werden und nicht als einziger Notbehelf, um faktische Hürden bei Beschreitung des ordentlichen Verfahrens zu umgehen.

Zu 12:

Die dem E-Commerce-Gütezeichen zugrundeliegende Idee einer Einführung und Kontrolle von Standards zur Sicherung einer kundenfreundlichen, seriösen Geschäftsabwicklung im E-Commerce ist begrüßenswert. Es darf aber nicht übersehen werden, dass an die "Pflege" eines Gütezeichens erhebliche Anforderungen zu stellen sind. So kann man es nicht mit der einmaligen Überprüfung bei Vergabe des Gütezeichens bewenden lassen, vielmehr ist eine konsequente Nachprüfung erforderlich. Im Zuge einer stichprobenartigen Untersuchung zur Anpassung von AGB an das neue Gewährleistungsrecht hat die Sektion Konsumentenschutz festgestellt, dass auch Unternehmen, die das E-Commerce-Gütezeichen führen, über keine gesetzeskonformen AGB verfügen. Der gleiche Umstand wurde im Übrigen auch beim e-commerce-Gütezeichen des Handelsverbandes festgestellt. Auch Unternehmen mit diesem Gütesiegel werden bei gesetzwidrigen AGB von Verbandsklagen nicht ausgenommen werden. So lange eine dauerhafte, regelmäßige Kontrolle von Unternehmen, die mit einem Gütezeichen werben, nicht gewährleistet ist, kann die Auszeichnung entsprechender Homepages im Sinne des Transparenzgedankens nicht uneingeschränkt begrüßt werden. Darüber hinaus zeigt sich, dass es in vielen Mitgliedstaaten vergleichbare Gütezeichen, allerdings mit unterschiedlichsten Vergabekriterien gibt. Dieser Umstand widerspricht dem Transparenzgedanken und damit dem ursprünglich verfolgten Zweck einer vertrauensbildenden Maßnahme für Konsumenten.