

921/AB XXI.GP

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Johann Maier und Genossen haben an mich eine schriftliche Anfrage betreffend „Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten“ gerichtet.

Ich beantworte diese Anfrage wie folgt:

Zu 1:

Stichprobenweise Erhebungen des Bundesministeriums für Justiz ergaben, dass die außergerichtlichen Einrichtungen, die den Grundsätzen der Empfehlung der Kommission vom 30.3.1998 (98/257/EG) bei Zugrundelegung eines flexiblen Beurteilungsmaßstabes genügen (vgl. dazu die Frage 2), über keinerlei Zahlenmaterial darüber verfügen, inwieweit die Einhaltung der Grundsätze mit zusätzlichen Kosten verknüpft ist.

Das lässt sich meines Erachtens nicht zuletzt dadurch erklären, dass die betreffenden Einrichtungen nicht erst vor dem Hintergrund der zitierten Empfehlung etabliert worden sind, sondern bereits davor bestanden haben.

Zu 2 und 3:

Wenn die in der Empfehlung angeführten Grundsätze streng in allen ihren Aspekten als Maßstab an die vorhandenen Einrichtungen angelegt werden, so werden - nicht nur in Österreich - kaum Einrichtungen zur Streitbeilegung diesen Grundsätzen entsprechen. Ganz im Sinne der Kommission gilt es daher, einen flexibleren Maßstab bei der Beurteilung der österreichischen Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung heranzuziehen. Einzig im Hinblick auf den Grundsatz der Unabhängigkeit ist meiner Ansicht nach ein strenges Maß anzulegen, weil ansonsten das

Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher, im Wege der Streitbeilegungseinrichtung einen verbesserten Zugang zum Recht zu erhalten, nicht gesichert wäre.

Diese Sichtweise wurde zuletzt auf der Konferenz in Lissabon vom 5. - 6. Mai 2000, die sich Fragen im Zusammenhang mit der Schaffung eines europäischen Netzes für die außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ - NET) gewidmet hat, auch von der Kommission und Regierungsvertretern aus anderen Mitgliedstaaten als zutreffend bestätigt.

Vor diesem Hintergrund können folgende Einrichtungen genannt werden, die bei Zugrundelegung eines flexiblen Beurteilungsmaßstabes den Grundsätzen der Empfehlung der Kommission genügen:

bezogen auf das Bundesgebiet:

- Zahnärztliche Bundesschlichtungsstelle
- Telekom Control GmbH
- Internet - Ombudsmann (in Planung)

in Wien:

- Schlichtungsstelle "Partnerinstitute"
- Zahnärztliche Schlichtungsstelle

in Salzburg:

- Schlichtungsstelle für Kehrtarifangelegenheiten

in Kärnten:

- KfZ - Schlichtungsstelle
- Patientenschlichtungsstelle

in Niederösterreich:

- Rauchfangkehrer - Schlichtungsstelle
- Zahnärztliche Schlichtungsstelle

in Oberösterreich:

- Schlichtungs - und Informationsstelle für Schadensfälle bei Chemischreinigung, Wäschereien und Färbereien

- Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Eherechts- und Partnerinstituten
- Schlichtungsstelle über KfZ - Reparaturen
- Schiedsstelle für den Gebrauchtwagenhandel
- Zahnärztliche Schlichtungsstelle

in der Steiermark

- Zahnärztliche Schlichtungsstelle

Zu 4 und 5:

Die angesprochene Datenbank wird von der Europäischen Kommission allen Interessierten unter der folgenden Internetadresse zur Verfügung gestellt:

[http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just04\\_de.html](http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/developments/acce_just/acce_just04_de.html)

Zu 6:

Ich möchte in diesem Zusammenhang auf die von mir unterstützte, anlässlich des letzten Verbraucherministerrates vom 13. April 2000 verabschiedete Entschließung des Rates der Europäischen Union zur Schaffung eines europäischen Netzes einzelstaatlicher Einrichtungen für die außergerichtliche Streitbeilegung hinweisen. Darin wird die nützliche Rolle derartiger Einrichtungen ausdrücklich festgestellt und die Kommission ersucht, allenfalls Kriterien auszuarbeiten, welche die Qualität, Fairness und Wirksamkeit auch solcher Einrichtungen sicherstellen, auf welche die Empfehlung 98/257/EG nicht anwendbar ist.

Es erscheint auch mir sinnvoll, eine Dokumentation über Einrichtungen, die sich allein darauf beschränken, auf eine einvernehmliche Einigung der Parteien hinzuwirken, zu führen bzw. die Europäische Kommission dazu anzuregen. Ich gehe davon aus, dass auch diese Einrichtungen eine positive Rolle für den Verbraucher spielen können. Im Übrigen erscheint die Abgrenzung derartiger Einrichtungen zu jenen, die nach dem Wortlaut der Empfehlung durch die aktive Intervention eines Dritten zu einer Streitbeilegung führen, im Einzelnen schwer zu treffen zu sein.

Zu 7:

Ein nicht unerheblicher Anreiz zur Etablierung von hochqualitativen und damit auch verbesserten außergerichtlichen Einrichtungen sollte sich insbesondere aus der ins Auge gefassten Schaffung eines europäischen Netzes der einzelstaatlichen Einrichtungen für die Beilegung von Streitigkeiten in Fragen des Verbraucherrechtes

(EEJ - Net) ergeben. Zu diesem Kommissionsvorhaben äußerte sich der Rat im Wege der schon angesprochenen Entschließung der Europäischen Union durchwegs positiv.

So wie die übrigen Mitgliedstaaten der Europäischen Union hat sich auch Österreich dazu bereit erklärt, der Europäischen Kommission jene Einrichtungen mitzuteilen, die den Grundsätzen der in der Anfrage angesprochenen Empfehlung der Kommission (98/257/EG) genügen. Anlässlich dieser Mitteilung wurden von der nunmehrigen Konsumentenschutzsektion des Bundesministeriums für Justiz zahlreiche Einrichtungen nicht notifiziert, weil sie den Grundsätzen dieser Empfehlung nicht ausreichend entsprochen haben. Es wird derzeit im Dialog mit den entsprechenden Einrichtungen nach Lösungen gesucht und an entsprechenden Verbesserungen gearbeitet, um eine Aufnahme - insbesondere auch von existierenden Individualeinrichtungen - in die angesprochene Kommissionsdatei zu ermöglichen.