

## 929/AB XXI.GP

Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Gabriela Moser, Freundinnen und Freunde haben an mich eine schriftliche Anfrage betreffend „Europäisches Netz für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (EEJ-NET)“ gerichtet.

Ich beantworte diese Anfrage wie folgt:

Zu 1:

Im Zuge der Vollendung des europäischen Binnenmarktes und der Einführung des Euro ist der Anstieg des grenzüberschreitenden Geschäftsverkehrs auch im Business - to - consumer - Bereich zu erwarten. Voraussetzung dafür ist aber, dass das Vertrauen der europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher in das reibungslose Funktionieren von grenzüberschreitenden Geschäftsabwicklungen gewonnen werden kann. Das schließt naturgemäß die Möglichkeit mit ein, im Konfliktfall auf wirksame, faire, unbürokratische und kostengünstige Verfahren der Streitabwicklung zurückgreifen zu können. Die Austragung eines Streites am herkömmlichen Rechtsweg ist vor allem in ihrer internationalen Dimension noch mit zahlreichen Schwierigkeiten und zu hohen Kosten verbunden, wodurch sie insbesondere bei niedrigeren Streitwerten unrentabel ist. Es ist deshalb angebracht, neben Verbesserungen auf justizieller Ebene auch alternative Konzepte der Streitbeilegung in Erwägung zu ziehen, wofür die Schaffung des EEJ - Nets einen sinnvollen Schritt und wichtigen Baustein darstellen kann.

Aus diesem Grund unterstützte ich am letzten Verbraucherministerrat vom 13. April dieses Jahres jene Ratsentschließung, die sich ausschließlich positiv zur Schaffung Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Gabriela Moser1 Freundinnen und Freunde haben an mich eine schriftliche Anfrage betreffend „Europäisches Netz für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (EEJ-NET)“ gerichtet.

Ich beantworte diese Anfrage wie folgt:

Zu1:

Im Zuge der Vollendung des europäischen Binnenmarktes und der Einführung des Euro ist der Anstieg des grenzüberschreitenden Geschäftsverkehrs auch im business-to-consumer-Bereich zu erwarten. Voraussetzung dafür ist aber, dass das Vertrauen der europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher in das reibungslose Funktionieren von grenzüberschreitenden Geschäftsabwicklungen gewonnen werden kann. Das schließt naturgemäß die Möglichkeit mit ein, im Konfliktfall auf wirksame, faire, unbürokratische und kostengünstige Verfahren der Streitabwicklung zurückgreifen zu können. Die Austragung eines Streites am herkömmlichen Rechtsweg ist vor allem in ihrer internationalen Dimension noch mit zahlreichen Schwierigkeiten und zu hohen Kosten verbunden, wodurch sie insbesondere bei niedrigeren Streitwerten unrentabel ist. Es ist deshalb angebracht, neben Verbesserungen auf justizieller Ebene auch alternative Konzepte der Streitbeilegung in Erwägung zu ziehen, wofür die Schaffung des EEJ-Nets einen sinnvollen Schritt und wichtigen Baustein darstellen kann.

Aus diesem Grund unterstützte ich am letzten Verbraucherministerrat vom 13. April dieses Jahres jene Ratsentschließung, die sich ausschließlich positiv zur Schaffung

des EEJ - Nets äußerte und in der das Anliegen bekräftigt wird, die Fähigkeit der Verbraucherinnen und Verbraucher zu stärken, die Möglichkeiten des Binnenmarktes in vollem Umfang zu nutzen.

Zu 2:

Bislang konnte die außergerichtliche Streitbeilegung in Österreich wie auch in vielen anderen Mitgliedstaaten der EU noch nicht wirklich Fuß fassen. Wie weit die Schaffung des EEJ - Nets Veränderungen in diese Richtung mit sich bringen wird, wird die Zukunft weisen.

Wenngleich außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren von staatlicher Seite gefördert, empfohlen und bisweilen auch vorgeschrieben werden, ist hier in Erinnerung zu rufen, dass ihr praktisches Funktionieren die Mitwirkung der betroffenen Branchen erfordert. Die außergerichtliche Streitbeilegung hängt - von wenigen Ausnahmen abgesehen - letzten Endes immer von einer freiwilligen Unterwerfung der Streitparteien ab. Und nur wenige Branchenverbände zeigten bislang Interesse, entsprechende Streitbeilegungsmodelle in Zusammenarbeit mit den für den Verbraucherschutz zuständigen Stellen zu forcieren.

Schließlich ist aber auch auf die hohe Qualität des österreichischen Gerichtswesens hinzuweisen, das zu Recht ein großes Maß an Ansehen und Vertrauen in der Bevölkerung genießt.

Zu 3:

In Anbetracht der europäischen Entwicklung, des Anstiegs des angesprochenen elektronischen Geschäftsverkehrs, sowie des Umstandes, dass die außergerichtliche Streitbeilegung für alle beteiligten Kreise Nutzen bringen kann, spricht sehr viel dafür, diese Form der Streitregelung zu stärken. Dazu ist es erforderlich, die beteiligten Branchen zur entsprechenden Initiative und Zusammenarbeit anzuregen.

Als Vorhaben in diesem Zusammenhang ist der „Internet Ombudsmann“ zu erwähnen. Der Internet-Ombudsmann versteht sich als Berater und Vermittler im Fall von Konsumentenschutzproblemen bei Käufen über das Internet und ist seit Herbst 1999 im Internet unter [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) zu finden. Er arbeitet eng mit dem Verein für Konsumenteninformation zusammen. Geplant ist die Erarbeitung eines Gütesiegels für E - Commerce - Unternehmen, die sich verbraucherfreundlichen Bedingungen unterwerfen. In diesem Zusammenhang soll auch eine Schlichtungsstelle installiert werden.

Ich möchte schließlich darauf verweisen, dass jedwede Form der außergerichtlichen Streitbeilegung nur dann für den einzelnen Verbraucher von Nutzen sein kann, wenn ihm auf diese Weise der Weg zu den Gerichten nicht abgeschnitten wird. In diesem Sinne gilt es daher zunächst, für grenzüberschreitende Geschäftsabschlüsse zwingende Rahmenbedingungen sicher zu stellen. Sie sollen es dem österreichischen Verbraucher grundsätzlich ermöglichen, sich im Streitfall an die österreichischen Gerichte zu wenden sowie auf geltendes österreichisches Recht zu berufen. Das betrifft insbesondere Geschäftsabschlüsse über das Internet.

Zu 4 und 5:

Es ist vorgesehen, auch in Österreich eine nationale Verbindungsstelle im Rahmen des EEJ-Nets einzurichten. Aus meiner Sicht erscheint es dabei auf Grund der inhaltlichen Nähe und im Hinblick auf ein kostenschonendes Vorgehen am sinnvollsten, diese Stelle an den „Euro-Guichet“ anzubinden. Mit dem Verein für Konsumenteninformation wurde in dieser Sache bereits von den Beamten meines Hauses Kontakt aufgenommen.

Zu 6:

Der finanzielle Aufwand wird anfangs geringfügig sein, weil vorerst nicht mit einer großen Zahl an Fällen zu rechnen ist, die in die Zuständigkeit der nationalen Verbindungsstelle fallen würden. Außerdem hat auch die Kommission die finanzielle Unterstützung der nationalen Verbindungsstellen in Aussicht gestellt.