



Internet Ombudsmann
Margaretenstraße 70/2/10
1050 Wien

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
Dr.in Kirstin Grüblinger
kirstin.grueblinger@sozialministerium.at

Wien, am 01.06.2015

Stellungnahme des Internet Ombudsmann zum Entwurf eines Bundesgesetzes, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten erlassen wird, sowie das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1957 und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (GZ BMASK-90610/0010-III/4/2015)

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Internet Ombudsmann nimmt zum gegenständlichen Entwurf wie folgt Stellung:

Zu § 6 Abs 3 AStG:

Die Regelung sieht vor, dass eine Beschwerde zwingend abzulehnen ist, wenn der Verbraucher nicht glaubhaft macht, dass er zuvor eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat. Wünschenswert wäre es jedoch, wenn es den einzelnen AS-Stellen überlassen sein würde, ob das Fehlen eines entsprechenden bilateralen Einigungsversuchs einen Ablehnungsgrund iSd § 6 Abs 7 darstellt. Dies wäre bereits deshalb vorteilhaft, da die Erfahrungen des Internet Ombudsmann zeigen, dass es für Verbraucher in bestimmten Fällen nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich sein kann Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen. Zu denken wäre hier etwa an Online-Shops mit unvollständigem Impressum oder an kostenpflichtige Servicehotlines.

Zu §§ 6 Abs 6 und 13 AStG:

§ 13 sieht vor, dass das Verfahren für beide Parteien, sofern nicht gesetzlich oder in den Verfahrensregeln anders vorgesehen, kostenlos sein soll. § 6 Abs 6 erlaubt es ausdrücklich, dass die Verfahrensregeln die Entrichtung einer Schutzgebühr durch den Verbraucher für die Beteiligung am Verfahren vorsehen können. Es sollte jedoch ausdrücklich klargestellt werden, dass AS-Stellen in ihren Verfahrensregeln bestimmen können, dass angemessene Gebühren ebenso von Unternehmen eingehoben werden können.

Zu § 15 Abs 2 AStG:

Es wird angeregt, dass die Verschwiegenheitspflicht nur die Person des Schlichters und sonstige eventuell involvierte Mitarbeiter der AS-Stelle, nicht jedoch die Parteien umfassen sollte. Dem Geheimhaltungsinteresse der Parteien könne bereits durch eine Ausdehnung der Verpflichtungen nach § 6 Abs 5 auf die Zeit nach Abschluss des Verfahrens ausreichend entsprochen werden. Die Länge einer solchen Frist wäre von jeder AS-Stelle in den Verfahrensregeln festzusetzen. Die Verschwiegenheitspflicht sollte jedenfalls nicht für etwaige anschließende Gerichtsverfahren gelten, da dies nicht im Einklang mit der österreichischen Zivilprozessordnung stehen würde und ein entsprechender Bedarf aus unserer Sicht ohnehin nicht gegeben ist.

Internet Ombudsmann
Margaretenstraße 70/2/10, 1050 Wien

T: +43-1-595 2112
E: kontakt@ombudsmann.at

F: +43-1-595 2112 99
W: www.ombudsmann.at

**Zu §§ 16 und 17 ASStG:**

Entgegen dem Entwurf erscheint es, angesichts der Notwendigkeit zur Berücksichtigung der Eigenheiten der einzelnen Schlichtungsfälle und der zahlreichen denkbaren Arten der Beendigung eines Verfahrens, vorteilhaft, wenn die AS-Stelle zwar die Möglichkeit, nicht jedoch die Pflicht hätte, einen Lösungsvorschlag iSd §§ 16 f zu unterbreiten.

Zu § 18 ASStG:

Aus Gründen der Rechtsklarheit sollte eindeutig festgehalten werden mit welchem Zeitpunkt die Fortlaufshemmung enden soll.

Die Stellungnahme wird auch dem Präsidium des Nationalrates übermittelt.

Mit freundlichen Grüßen

Ing. Mag. Bernhard Jungwirth, M.Ed.
Geschäftsführer

Internet Ombudsmann
Margaretenstraße 70/2/10, 1050 Wien

T: +43-1-595 2112
E: kontakt@ombudsmann.at

F: +43-1-595 211299
W: www.ombudsmann.at