

## **Richtlinien für das Schlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (Standard-Verfahren)**

### **I. Allgemeines**

#### **Gegenstand der Verfahrensrichtlinien**

##### **§ 1.**

Diese Richtlinien beschreiben das Schlichtungsverfahren für die Behandlung von Beschwerdefällen, die bei der Schlichtungsstelle Internet Ombudsmann eingebracht werden. Diese Richtlinien sind nur anzuwenden, wenn ein Beschwerdefall nicht in die Zuständigkeit des Internet Ombudsmann gemäß den Verfahrensrichtlinien für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG fällt.

#### **Schlichtungsstelle**

##### **§ 2.**

Die Schlichtungsstelle Internet Ombudsmann ist eine beim gemeinnützigen Verein „Internet Ombudsmann - Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet“ eingerichtete unabhängige außergerichtliche Streitschlichtungsstelle im Bereich E-Commerce, die vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz ([www.bmask.gv.at](http://www.bmask.gv.at)) und der Bundesarbeitskammer ([www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)) unterstützt wird.

#### **Zuständigkeit**

##### **§ 3.**

(1) Die Beschwerde muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Der Beschwerde liegt ein über das Internet geschlossener entgeltlicher Vertrag zugrunde oder die Beschwerde betrifft sonst Fragen des E-Commerce- oder Internetrechts bzw. des Datenschutz- oder Urheberrechts (wenn ein eindeutiger, konkreter Bezug zur Internet-Nutzung besteht).
- Der Beschwerdeführer ist Konsument iSd § 1 KSchG und hat seinen Wohnsitz in Österreich.
- Der Beschwerdegegner ist Unternehmer und hat seinen Sitz in einem Mitgliedsland der EU.
- Es ist kein gerichtliches Verfahren anhängig.
- Es wurde bereits erfolglos versucht Kontakt mit dem Beschwerdegegner aufzunehmen, um das Problem zu lösen.
- Der Beschwerdeführer muss konkrete Rechtsansprüche gegenüber dem Beschwerdegegner behaupten oder vom Beschwerdegegner behauptete Rechtsansprüche bestreiten.
- Der Beschwerdefall darf nicht in die Zuständigkeit des Internet Ombudsmann gemäß den Verfahrensrichtlinien für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG fallen.
- Die Beschwerde ist in Deutsch einzubringen.

(2) Der Internet Ombudsmann kann Beschwerden gegen Beschwerdegegner mit Sitz außerhalb der EU ausnahmsweise annehmen, wenn die Kapazitäten der Schlichtungsstelle dies ermöglichen.

(3) Der Internet Ombudsmann prüft selbständig, allenfalls durch zusätzliche Recherche, ob die Kriterien vorliegen.

(4) Der Internet Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde aus wichtigem Grund ablehnen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn die Behandlung der Beschwerde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

(5) Der Internet Ombudsmann kann die Behandlung einer Beschwerde ablehnen, wenn diese in die Zuständigkeit einer Schlichtungsstelle nach § 4 Abs 1 Z 1 bis 5 und 7 AStG fällt.

## **Verfahrensbeteiligte**

### **§ 4.**

(1) Beschwerdeführer kann grundsätzlich jede natürliche Person sein.

(2) Eine Beschwerde ist gegen eine konkret zu benennende natürliche oder juristische Person einzubringen. Durch die Benennung wird diese gegnerische Verfahrenspartei.

## **Vertretung**

### **§ 5.**

(1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt, gesetzlichen Vertreter oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen oder diese beiziehen. Diese hat allenfalls die Befugnis zur Vertretung auf Anfrage schriftlich nachzuweisen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens hat der Beschwerdegegner auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Vertretung des Beschwerdegegners im Streitschlichtungsverfahren, zur Verhandlung und zum Abschluss von einvernehmlichen Lösungen bevollmächtigt ist.

## **Einbringung der Beschwerde**

### **§ 6.**

(1) Die Einbringung der Beschwerde hat durch Absenden eines mehrseitigen Eingabeformulars auf der Website [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) zu erfolgen.

(2) Die Beschwerde hat jene Informationen zu enthalten, die eine sinnvolle Behandlung derselben erlaubt. Allenfalls wird der Beschwerdeführer vom Internet Ombudsmann aufgefordert, weitere Informationen beizubringen.

(3) Zur Erhebung des Sachverhalts kann der Internet Ombudsmann auch entsprechende Informationen beim Beschwerdegegner einholen.

(4) Alle beim Internet Ombudsmann einlangenden Beschwerden werden mit einer den Fall eindeutig identifizierenden Nummer registriert. Diese Nummer wird mit einer Bestätigung des Einlangens der Beschwerde dem Beschwerdeführer mit dem Ersuchen mitgeteilt, sich künftig bei Eingaben auf diese Nummer zu berufen bzw. das Kontaktformular im persönlichen Login-Bereich auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) zu verwenden (siehe auch § 9).

## **Effizienz des Schlichtungsverfahrens**

### **§ 7.**

(1) Der Internet Ombudsmann bemüht sich um größtmögliche Raschheit und Effizienz der Verfahren. Daher sind in den Verfahrensrichtlinien Fristen vorgesehen.

(2) Wird in diesen Verfahrensrichtlinien auf Arbeitstage Bezug genommen, sind darunter alle Tage bis auf Samstag, Sonntag und gesetzliche Feiertage nach § 1 Feiertagsruhegesetz zu verstehen.

(3) Fristen beginnen grundsätzlich am Tag nach dem Einlangen einer Nachricht beim Empfänger. Fristen gelten als eingehalten, wenn eine Nachricht innerhalb der Frist abgesendet worden ist.

## **Verfahrensgrundsätze**

### **§ 8.**

(1) Das Schlichtungsverfahren basiert auf einer freiwilligen Mitwirkung beider Parteien und kann seitens beider Parteien jederzeit abgebrochen werden. Eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme am außergerichtlichen Schlichtungsverfahren des Internet Ombudsmann besteht nicht.

(2) Die außergerichtliche Streitschlichtung des Internet Ombudsmann richtet sich nach der Empfehlung der EU-Kommission betreffend der Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (98/257/CE).

## **Kommunikation mit der Streitschlichtungsstelle**

### **§ 9.**

(1) Alle Arten von Eingaben an den Internet Ombudsmann haben grundsätzlich durch Absenden eines Eingabeformulars im persönlichen Login-Bereich auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) bzw. per Mail an [mail@ombudsmann.at](mailto:mail@ombudsmann.at) unter Angabe der Fallnummer zu erfolgen. Ausnahmsweise – insbesondere bei technischen Schwierigkeiten – kann eine Eingabe auch schriftlich an die Adresse Margaretenstraße 70/Stiege 2/10, 1050 Wien, per Fax an +43/1/595 21 12 99 oder per E-Mail an eine vom Internet Ombudsmann im Vorhinein genannte Adresse eingebracht werden, wenn der Internet Ombudsmann einer solchen Eingabe im Vorhinein zustimmt.

(2) Der Internet Ombudsmann kommuniziert grundsätzlich per E-Mail, nur ausnahmsweise – insbesondere bei technischen Schwierigkeiten – postalisch oder per Telefon bzw. Fax.

(3) Der Inhalt der vom Beschwerdeführer aufgegebenen Beschwerde sowie der gesamte Schriftverkehr zu dem Schlichtungsfall kann sowohl vom Beschwerdeführer als auch vom Beschwerdegegner im persönlichen Login-Bereich auf [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) eingesehen werden. Der Internet Ombudsmann behält sich jedoch das Recht vor, Teile des Schriftverkehrs für eine der Parteien nicht zur Einsicht zur Verfügung zu stellen, wenn etwa die betroffene Partei dies wünscht oder dies für die Streitschlichtung dienlich scheint. Auch kann der Internet Ombudsmann aus denselben Gründen Teile des Schriftverkehrs für eine der Parteien nicht vollständig zur Einsicht zur Verfügung zu stellen und stattdessen den Inhalt der betroffenen Eingaben an die jeweilige Partei zusammengefasst weiterleiten.

## **Kosten**

### **§ 10.**

Die Abwicklung eines Streitschlichtungsverfahrens durch den Internet Ombudsmann ist für die Verfahrensparteien kostenlos. Jede Partei hat bloß die eigenen Kosten zu tragen (z.B. für Telefon oder Fax).

## **Zurückweisung**

### **§ 11.**

Begehrt jemand die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens, obwohl die Voraussetzungen nach diesem Abschnitt hierfür nicht vorliegen, so weist der Internet Ombudsmann die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens innerhalb von fünf Arbeitstagen unter kurzer Begründung zurück und verweist den Beschwerdeführer allenfalls auf andere Stellen. Über das Vorliegen der Voraussetzungen entscheidet die Schlichtungsstelle nach freiem Ermessen.

## **II. Inhaltliche Überprüfung**

### **Eröffnung des Streitschlichtungsverfahrens**

#### **§ 12.**

(1) Liegen sämtliche Voraussetzungen nach Abschnitt I. vor und kommt es zu keiner Zurückweisung gem. § 11 wird das Streitschlichtungsverfahren eröffnet. Stellt sich das Nichtvorliegen bestimmter Voraussetzungen nach Eröffnung des Verfahrens heraus, kann das Verfahren eingestellt werden. Über die Einstellung entscheidet der Internet Ombudsmann. Der Beschwerdeführer ist unverzüglich über die Einstellung zu informieren.

(2) Die Eröffnung des Verfahrens erfolgt durch Benachrichtigung des betreffenden Beschwerdegegners vom Einlangen der Beschwerde samt Beschwerdennummer bei der Streitschlichtungsstelle und dem Ersuchen, dem Internet Ombudsmann eine Stellungnahme und einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Der Beschwerdegegner erhält Zugangsdaten zum Fallsystem des Internet Ombudsmann, in dem die Beschwerde eingesehen werden kann (siehe § 9).

(3) Sollte der Beschwerdegegner nicht auf das Ersuchen reagieren, erfolgt eine weitere Aufforderung (1. Erinnerung) zur Abgabe der Stellungnahme und Unterbreitung eines Lösungsvorschlags innerhalb angemessener Frist, in der Regel innerhalb von 7 bis 10 Tagen. Mangels Reaktion auf diese kommt es, soweit es nach Einschätzung der Schlichtungsstelle sinnvoll erscheint, innerhalb derselben Frist zu einer weiteren, letzten Aufforderung (2. Erinnerung).

(4) Die Benachrichtigung im Sinne von Abs 2 erfolgt spätestens binnen sieben Arbeitstagen nach Einlangen der Beschwerde beim Internet Ombudsmann, es sei denn, es liegen nicht alle für die Beurteilung des Sachverhalts erforderlichen Unterlagen vor (siehe § 6 Abs 2). In diesem Fall erfolgt die Benachrichtigung binnen fünf Arbeitstagen nach Einlangen der Unterlagen.

(5) Die Stellungnahme und der Lösungsvorschlag gem. Abs 2 sind spätestens innerhalb von sieben Arbeitstagen durch den Internet Ombudsmann an den Beschwerdeführer weiterzuleiten.

(6) Der Internet Ombudsmann kann auf die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens verzichten, wenn dieses erfahrungsgemäß keine bzw. nur sehr geringe Aussichten auf Erfolg hat und das Unterbleiben der Streitschlichtung nicht als unbillig erscheint. Hierüber ist der Beschwerdeführer zu informieren. Bei der Beurteilung der Billigkeit sind primär die abschätzbaren Erfolgsaussichten sowie die Höhe des Streitwerts zu berücksichtigen.

(7) Der Internet Ombudsmann kann auf die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nach den Regeln dieser Verfahrensrichtlinien verzichten, wenn die Beschwerde eine anwaltliche Abmahnung zum Gegenstand hat. In solchen Fällen kann die Schlichtungsstelle, soweit dies am zielführendsten erscheint, versuchen den Streitfall auch abweichend von den Regeln dieser Verfahrensrichtlinien zu schlichten oder sich auf eine bloße Beratung des Beschwerdeführers beschränken.

## **Vermittlung**

### **§13.**

Der Internet Ombudsmann leitet alle wesentlichen Informationen und Stellungnahmen (unter Berücksichtigung von § 9) an die Parteien weiter und bemüht sich, wenn der Beschwerdefall nicht unmittelbar gelöst werden kann, zwischen den Parteien zu vermitteln, um eine Lösung zu erreichen. Der Internet Ombudsmann unterstützt beide Parteien bei der Streitbeilegung mit:

- Der Moderation zwischen Unternehmen und KonsumentIn.
- Der Problemidentifikation und –eingrenzung.
- Der rechtlichen Einschätzungen
- Der Unterbreitung von Lösungsvorschlägen (unter Berücksichtigung der Argumentation beider Parteien und der Gesetzeslage).

Die Verfahrensparteien sind in jedem Verfahrensstadium eingeladen, Anfragen an den Internet Ombudsmann zu stellen bzw. Lösungsvorschläge zu unterbreiten.

## **Lösungsvorschlag**

### **§ 14.**

Werden die jeweils unterbreiteten Lösungsvorschläge nicht akzeptiert, so hat der Internet Ombudsmann die Möglichkeit, den Verfahrensparteien einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Dasselbe gilt, wenn der Beschwerdegegner und/oder Beschwerdeführer auf die Abgabe von Lösungsvorschlägen verzichten und den Internet Ombudsmann um Abgabe eines solchen bitten. Hierbei hat der Internet Ombudsmann primär die geltende Rechtslage zu berücksichtigen, wobei hiervon aus Gründen der Billigkeit abgewichen werden kann.

## **Beendigung des Schlichtungsverfahrens**

### **§ 15.**

(1) Bleibt der Beschwerdegegner während der in § 13 genannten oder sonst vom Internet Ombudsmann gesetzten Frist untätig, unterbreitet er keinen Lösungsvorschlag bzw. gibt er keine Stellungnahme ab, lehnt er die Ansprüche des Beschwerdeführers bedingungslos ab oder verweigert er ausdrücklich oder konkludent die (weitere) Teilnahme am Schlichtungsverfahren, so wird das Schlichtungsverfahren eingestellt. In diesem Fall kann der Internet Ombudsmann den

Beschwerdeführer auf dessen Wunsch über weitere mögliche Schritte beraten bzw. eine rechtliche Einschätzung des Sachverhalts vornehmen.

(2) Das Schlichtungsverfahren wird jedenfalls beendet, wenn sich beide Parteien auf eine Lösung geeinigt haben.

(3) Das Schlichtungsverfahren wird auch beendet, wenn faktisch den Forderungen der anderen Partei entsprochen wird, der Beschwerdeführer auf die Fortführung des Verfahrens verzichtet bzw. die Kommunikation mit dem Internet Ombudsman abbricht.

(4) Der Internet Ombudsman kann das Schlichtungsverfahren mit sofortiger Wirkung in jedem Verfahrensstadium einstellen, wenn die Fortführung des Schlichtungsverfahrens keine oder verhältnismäßig geringe Aussichten auf Erfolg hat.

(5) Der Internet Ombudsman kann das Schlichtungsverfahren mit sofortiger Wirkung in jedem Verfahrensstadium einstellen, wenn Beschwerdeführer oder Beschwerdegegner nicht oder nicht fristgemäß den Ersuchen des Internet Ombudsman Folge leisten. Dies etwa dann, wenn Eingaben nicht in der Verfahrenssprache erfolgen und die Eingabe in der Verhandlungssprache auch nach einer Aufforderung zur Verbesserung unter Fristsetzung nicht nachgeholt wird.

### **Einvernehmliche Lösung**

#### **§ 16.**

(1) Einigen sich die Verfahrensparteien, so ist das Streitschlichtungsverfahren in jedem Stadium des Verfahrens als beendet anzusehen.

(2) Eine einvernehmliche Lösung ist dem Internet Ombudsman – sofern er davon nicht ohnedies Kenntnis hat – von den Verfahrensparteien mitzuteilen.

(3) Entsprechen die Streitparteien einer bereits einvernehmlich erzielten Lösung nicht binnen einer Frist von zehn Werktagen bzw. einer von den Verfahrensparteien vereinbarten Frist, so hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, neuerlich den Internet Ombudsman anzurufen. Diesfalls ist das Verfahren in jenem Stadium fortzuführen, in dem es abgebrochen wurde.

### **Verhandlungssprache**

#### **§ 17.**

Verhandlungs- und Kommunikationssprache ist, mangels abweichender Vereinbarung, Deutsch.

#### **§ 18.**

(1) Allen Verfahrensparteien bleibt jederzeit der ordentliche Rechtsweg offen.

(2) Beschreitet eine der Parteien den ordentlichen Rechtsweg, so gilt damit das Streitschlichtungsverfahren als beendet.

### **III. Organisation der Streitschlichtungsstelle**

#### **Sitz**

#### **§ 19.**

Der Sitz des Internet Ombudsmann befindet sich an der Adresse:

Margaretenstraße 70/2/4/10, 1050 Wien, c/o ÖIAT (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation), Tel.: +43/1/595 21 12 71, Fax: +43/1/595 21 12 99, E-Mail: kontakt@ombudsmann.at, WWW: www.ombudsmann.at,