

INFORMATION ZUM BUNDESGESETZ ÜBER ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG IN VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN (ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ – ASTG)

Am 9.1.2016 ist das **Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)**, BGBl I Nr. 105/2015, in Kraft getreten. Mit diesem Gesetz wird die europäische Richtlinie 2013/11/EU vom 21.5.2013 in Österreich umgesetzt. Das AStG stellt neue Anforderungen an Unternehmer im B2C Bereich: Zweck der Richtlinie und somit des AStG ist es, Verbrauchern eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige Möglichkeit, zur alternativen Beilegung inländischer und grenzüberschreitender Streitigkeiten zu bieten. Neu sind daher vor allem **umfassende Informationsverpflichtungen** gegenüber Verbrauchern über die zuständigen **AS-Stellen** (Alternative-Streitbeilegungsstellen). Das AStG nennt abschließend in § 4 (1) AStG, acht AS-Stellen für unterschiedliche Branchen. Durch das AStG wurden keine neuen Schlichtungsstellen geschaffen, da auch die AS-Stelle Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (§ 4 (1) Z 8 AStG), welche eine Auffangschlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte aller Art ist, bereits in einer Pilotphase tätig war.

DAS ASTG IM KURZEN ÜBERBLICK

Der Anwendungsbereich des AStG ist sehr weit und umfasst Streitigkeiten aus einem entgeltlichen Vertrag, zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einem in Österreich oder sonstigen Vertragsstaat des EWR wohnhaften Verbraucher (§ 1 (1) AStG). Das AStG stellt im Kernteil Verfahrensregeln für die AS-Stellen nach § 4 AStG (z.B. E-Control, Internet Ombudsmann, Schlichtung für Verbrauchergeschäfte etc.) auf. Eingeleitet wird das Verfahren mit dem Einlangen der Beschwerde durch den Verbraucher, bei der zuständigen AS-Stelle.

Die Teilnahme am AS-Verfahren ist gemäß § 12 (2) AStG grundsätzlich **freiwillig** und die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Die Freiwilligkeit der Teilnahme gemäß § 12 (2) AStG gilt für Unternehmer allerdings nur, sofern nicht **vertraglich** oder **gesetzlich** etwas anderes vorgesehen ist (§ 12 (7)).

Für Unternehmer, welche an Schlichtungsverfahren mitzuwirken haben (gesetzliche Verpflichtung), ist die Teilnahme **nicht disponibel**. Um nur einige der Betroffenen zu nennen, sind beispielsweise

- Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen gemäß § 26 (1) E-Control Gesetz,
- Betreiber eines Kommunikationsdienstes oder Kommunikationsnetzes gemäß § 122 (1) Telekommunikationsgesetz 2003,
- Postdiensteanbieter gemäß § 53 (1) Postmarktgesetz,
- und Luftfahrtunternehmen gemäß § 139a (1) Luftfahrtgesetz,

zur Mitwirkung an Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Durch das AS-Verfahren wird nicht das Recht auf den gesetzlichen Richter verwehrt. Kommt im AS-Verfahren keine Einigung zu Stande, so ist der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Durch das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor einer zuständigen AS-Stelle wird außerdem der Anfang und Fortlauf der **Verjährung**, sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche **gehemmt** (§ 18 AStG).

INFORMATIONSPFLICHTEN

Für den Fall, dass ein Unternehmer sich verpflichtet oder verpflichtet ist eine Schlichtungsstelle einzuschalten, ist nach § 19 (1) AStG der Verbraucher über die zuständige AS-Stelle in Kenntnis zu setzen. Die Informationspflicht umfasst die **Angaben der Website der AS-Stelle** und ist jedenfalls **auf der Website des Unternehmers**, gegebenenfalls auch in dessen AGBs anzuführen. Dies hat in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise zu erfolgen. Ein gut sichtbarer Link zur Website der AS-Stelle auf der Startseite eines Unternehmens ist nach dem AStG wohl ausreichend. Ob darüber hinaus zusätzlich auch in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** nunmehr eine Information bezüglich der für das Unternehmen zuständigen AS-Stelle enthalten sein muss, geht aus dem AStG nicht eindeutig hervor. Bei der Erstellung oder Überarbeitung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird jedenfalls daran zu denken sein.

Zusätzlich besteht gemäß § 19 (3) AStG auch eine **Informationspflicht in einem konkreten Streitfall**. Wird in einer Streitigkeit keine Einigung erzielt, so hat der Unternehmer den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) auf die für ihn zuständige AS-Stelle hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem Verfahren teilnehmen wird. Bei einer gesetzlichen Mitwirkungspflicht ist die Teilnahme am Verfahren verpflichtend.

Bei Verletzung der Informationsverpflichtungen des § 19 AStG droht eine **Verwaltungsstrafe** gemäß § 29 AStG von bis zu € 750,-.

OS-PLATTFORM

Am 9.1.2016 ist auf europäischer Ebene auch die **ODR-VO**, VO (EU) 524/2013 vom 21.5.2013 in Kraft getreten. Diese Verordnung erfasst den **Online Verkauf von Waren sowie die Online-Bereitstellung von Dienstleistungen**. Der Kernbereich dieser Verordnung ist die **OS-Plattform** (Online Streitbeilegung), die durch die Europäische Kommission betrieben wird. Gemäß Art. 5 (2) ODR-VO wird diese Plattform für Unternehmer und Verbraucher angeboten, welche sich für diese Form der **außergerichtlichen Streitbeilegung** entschieden haben. Die OS-Plattform vermittelt zu zuständigen AS-Stellen im jeweils betroffenen Mitgliedsstaat, welche sodann von den Parteien zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens akzeptiert werden können. Ähnlich dem AStG legt auch die ODR-VO Unternehmen **Informationspflichten** über die Möglichkeit einer Streitbeilegung durch Einschaltung der OS-Plattform auf. Nach Art. 14 (1) ODR-VO müssen in der Union niedergelassene Unternehmer, die Online- Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze auf ihren **Websites** einen **Link** zur **OS-Plattform** einstellen (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Auch hier wird ein Button auf der Startseite der Website des Unternehmens, welcher zur OS-Plattform verlinkt, jedenfalls ausreichend sein. Die OS-Plattform soll aus heutiger Sicht voraussichtlich ab 15.2.2016 betriebsbereit sein.

FAZIT

Mit dem AStG wurde eine neue Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung für Rechtstreitigkeiten gegenüber Verbraucher durch die Einschaltung von sogenannten AS-Stellen geschaffen. Damit gehen für Unternehmer, welche sich zur Einschaltung von AS-Stellen verpflichten oder dazu gesetzlich verpflichtet sind, vor allem neue Informationspflichten einher. Daneben wurde durch die ODR-VO eine weitere Informationspflicht für Unternehmer im Onlinebereich geschaffen (Verlinkung zur OS-Plattform). Ob sich der vom Gesetzgeber verfolgte Zweck, für Konsumenten einen unbürokratischen, schnelleren und damit auch kostengünstigeren Zugang zum Recht zu verschaffen, verwirklichen wird, bleibt abzuwarten.

About WOLF THEISS

Wolf Theiss is one of the leading law firms in Central, Eastern and South-Eastern Europe. We have established our reputation over a combination of unsurpassed local knowledge and strong international capabilities. We opened the first Wolf Theiss office in Vienna over 55 years ago, and today our team is comprised of about 320 associates with different practice areas, working in offices spread in 13 countries in Central and Eastern Europe.

For more information about our services, please contact:



Georg Kresbach

Partner

georg.kresbach@wolftheiss.com

T: +43 1 51510 5090

Sebastian Schwaiger

Associate

sebastian.schwaiger@wolftheiss.com

T: +43 1 51510 5093

This memorandum has been prepared solely for the purpose of general information and is not a substitute for legal advice.

Therefore, WOLF THEISS accepts no responsibility if – in reliance on the information contained in this memorandum – you act, or fail to act, in any particular way.

If you would like to know more about the topics covered in this memorandum or our services in general, please get in touch with your usual WOLF THEISS contact or with:

Wolf Theiss
Schubertring 6
AT – 1010 Vienna

www.wolftheiss.com