

## Gesamte Rechtsvorschrift für Alternative-Streitbeilegung-Gesetz, Fassung vom 20.11.2019

### Langtitel

Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG)  
 StF: BGBl. I Nr. 105/2015 (NR: GP XXV RV 697 AB 772 S. 85. BR: AB 9411 S. 844.)  
 [CELEX-Nr.: 32013L0011]

### Änderung

BGBl. I Nr. 32/2018 (NR: GP XXVI RV 65 AB 97 S. 21. BR: 9947 AB 9956 S. 879.)  
 [CELEX-Nr.: 32016L0680]

### Präambel/Promulgationsklausel

Der Nationalrat hat beschlossen:

### Text

#### 1. Abschnitt

#### Allgemeines

##### Anwendungsbereich

§ 1. (1) Dieses Bundesgesetz regelt das von den Stellen zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher (§ 1 des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979).

(2) Dieses Bundesgesetz gilt nicht für

1. Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten,
2. Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung,
3. nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und
4. Kaufverträge über unbewegliche Sachen.

(3) Dieses Bundesgesetz regelt auch bestimmte Aspekte der Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 1.

##### Verhältnis zu anderen gesetzlichen Bestimmungen

§ 2. Im Fall der Kollision geht eine Bestimmung dieses Bundesgesetzes einer anderen Gesetzesbestimmung vor, die der Umsetzung eines sektorspezifischen Unionsrechtsaktes über von einem Verbraucher gegen einen Unternehmer eingeleitete außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren dient.

##### Begriffsbestimmungen

§ 3. Im Sinn dieses Bundesgesetzes bedeuten die Begriffe:

1. Alternative Streitbeilegung: Jedes Verfahren, das von einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung (im Folgenden kurz: AS-Stelle) gemäß § 4 Abs. 1 durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen;

2. Schlichter: Die mit der Streitbeilegung betraute natürliche Person.

## 2. Abschnitt Stellen zur alternativen Streitbeilegung

### Zuständige Stellen

§ 4. (1) AS-Stellen im Sinne dieses Bundesgesetzes sind im Rahmen ihrer Zuständigkeit

1. die Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria,
2. die Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,
3. die Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,
4. die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte,
5. die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft,
6. der Internet Ombudsmann,
7. die Ombudsstelle Fertighaus und
8. die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte.

(2) Für die Behandlung von Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit einer der in Abs. 1 Z 1 bis 7 genannten AS-Stellen fallen, ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte gemäß Abs. 1 Z 8 als Auffangschlichtungsstelle zusätzlich zuständig.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Zeichen der AS-Stellen

§ 5. (1) AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 haben das AS-Stellen-Zeichen zu führen.

(2) Das AS-Stellen-Zeichen besteht aus dem Wappen der Republik Österreich (Bundeswappen) und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“; es ist in der **Anlage 1** festgelegt.

(3) Das AS-Stellen-Zeichen darf nur von AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 geführt werden.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Verfahrensregeln

§ 6. (1) Jede AS-Stelle hat, nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen und der Vorgaben der §§ 12 bis 16, Regeln für das Verfahren über bei ihr einlangende Beschwerden festzulegen.

(2) Die Verfahrensregeln haben zu gewährleisten, dass Streitigkeiten fair, praktisch und auf der Grundlage einer objektiven Bewertung der Umstände der Beschwerde und unter gebührender Berücksichtigung der Rechte der Parteien beigelegt werden.

(3) In den Verfahrensregeln ist festzulegen, wie im Falle eines gemäß § 10 Abs. 3 vom Schlichter offengelegten Umstandes, der geeignet ist, seine Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, vorzugehen ist.

(4) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass es den Parteien und deren Vertretern während eines anhängigen Verfahrens und danach untersagt ist, die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken. Für den Fall des Zuwiderhandelns können die Verfahrensregeln Konsequenzen vorsehen.

(5) Die Verfahrensregeln können vorsehen, dass Verbraucher bei Einleitung eines Verfahrens einen geringfügigen Beitrag zu den Verfahrenskosten zu leisten haben.

(6) Gesetzlich oder durch Verfahrensregeln kann vorgesehen werden, dass die Bearbeitung einer Beschwerde abgelehnt wird, wenn

1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist,
2. die Beschwerde von einer AS-Stelle oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist,
3. der Streitwert einen festgelegten Schwellenwert unter- oder überschreitet,

4. der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer in den Verfahrensregeln festgesetzten Frist von zumindest einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht hat, bei der AS-Stelle eingereicht hat,
5. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der AS-Stelle ernsthaft beeinträchtigen würde,
6. der Verbraucher in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat oder diesen Versuch binnen einer von der AS-Stelle gesetzten angemessenen Frist nicht nachweislich nachholt.

Ablehnungsgründe dürfen den Zugang der Verbraucher zu Verfahren nicht erheblich beeinträchtigen.

(7) Lehnt die AS-Stelle die Behandlung einer Beschwerde ab, hat sie die Parteien nach Maßgabe des § 14 innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen, unter Angabe der Gründe für die Ablehnung, zu verständigen.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Informationsverpflichtungen**

§ 7. (1) AS-Stellen sind verpflichtet, eine laufend aktualisierte Website zu unterhalten, die den Parteien einen einfachen Zugang zu Informationen über das Verfahren zu bieten hat.

(2) AS-Stellen müssen auf ihrer Website, auf Antrag auch auf einem dauerhaften Datenträger sowie auf jede andere Weise, die sie für geeignet halten, eindeutig und leicht verständlich jedenfalls folgende Informationen veröffentlichen:

1. Kontaktangaben, einschließlich Postanschrift und E-Mail-Adresse,
2. den Umstand, ob es sich um eine notifizierte AS-Stelle handelt,
3. über die Schlichter, inklusive Angaben über deren Ernennung, vorgesehene Funktionszeit, Namen, erworbene Qualifikation und bisherigen beruflichen Werdegang,
4. gegebenenfalls die Zugehörigkeit zu Netzwerken von AS-Stellen zur Erleichterung grenzübergreifender Streitbeilegung,
5. die Arten von Streitigkeiten, für die eine Zuständigkeit gegeben ist, einschließlich etwaiger Schwellenwerte,
6. die Verfahrensregeln,
7. die Gründe, aus denen die Behandlung einer Beschwerde abgelehnt werden kann,
8. Sprachen, in denen Beschwerden eingereicht werden können, und Sprachen, in denen das Verfahren geführt werden kann,
9. Regeln, auf die sich die AS-Stelle bei der Streitbeilegung stützen kann,
10. Vorbedingungen, die die Parteien gegebenenfalls erfüllen müssen,
11. die Möglichkeit für die Parteien, das Verfahren abubrechen,
12. gegebenenfalls Kosten, die von den Parteien zu tragen sind,
13. die Rechtswirkungen des Ergebnisses des Verfahrens,
14. gegebenenfalls wie ein Ergebnis vollstreckbar gemacht werden kann und
15. die durchschnittliche Verfahrensdauer.

(3) AS-Stellen haben ihren Tätigkeitsbericht gemäß § 9 auf ihrer Website zu veröffentlichen.

#### **Weitere Verpflichtungen**

§ 8. (1) AS-Stellen haben

1. sicherzustellen, dass Beschwerden samt Unterlagen on- und offline eingereicht werden können,
2. den Austausch von Informationen zwischen den Parteien auf elektronischem Wege oder gegebenenfalls auf dem Postweg zu ermöglichen,
3. sowohl inländische als auch grenzübergreifende Streitigkeiten zu akzeptieren und
4. bei Bedarf Schulungen für die Schlichter anzubieten.

(2) AS-Stellen haben personenbezogene Daten nur insoweit zu verarbeiten, als dies für die Durchführung eines Verfahrens erforderlich ist. Die Löschung dieser Daten ist in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Mitteilung des Ergebnisses eines Verfahrens vorzunehmen.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Tätigkeitsbericht

§ 9. AS-Stellen haben jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser hat zumindest Informationen zu beinhalten über

1. die Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden,
2. systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen, gegebenenfalls samt Empfehlungen, wie derartige Probleme in Zukunft vermieden oder gelöst werden können,
3. den Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung die AS-Stelle abgelehnt hat, samt Zuordnung zu den jeweiligen Ablehnungsgründen,
4. den Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden und sofern bekannt die Begründung für den Abbruch,
5. den durchschnittlichen Zeitaufwand, der für die Lösung der Streitigkeiten erforderlich ist,
6. die Prozentsätze der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben, sofern diese der AS-Stelle bekannt sind,
7. gegebenenfalls Informationen über die Zusammenarbeit der AS-Stelle mit Netzwerken von AS-Stellen, die die Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten erleichtern, und gegebenenfalls eine Einschätzung der Effektivität dieser Kooperationen,
8. gegebenenfalls Schulungen für die Schlichter, die mit der Streitbeilegung betraut sind, und
9. eine Einschätzung der Effektivität des von der AS-Stelle angebotenen Verfahrens und der Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Ernennung des Schlichters, Qualifikation und Befangenheitsregeln

§ 10. (1) Der mit der Verfahrensführung betraute Schlichter hat sein Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben. Er hat über Rechtskenntnisse, das erforderliche Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten, die für die Arbeit in der AS-Stelle oder der gerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten erforderlich sind, zu verfügen.

- (2) Der Schlichter ist auf mindestens drei Jahre zu bestellen. Er darf nur abberufen werden, wenn
1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Schlichter nicht mehr erwarten lassen,
  2. er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Schlichter gehindert ist oder
  3. ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

(3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der AS-Stelle offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der AS-Stelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

(4) Bei Befangenheit eines Schlichters hat die Leitung der AS-Stelle, im Falle der Befangenheit des Leiters hat die Stellvertretung diesen durch einen anderen zu ersetzen.

(5) Sofern der Schlichter ausschließlich von einem Berufs- oder Wirtschaftsverband, dessen Mitglied der Unternehmer ist, beschäftigt oder vergütet wird, hat er über einen gesonderten Rechnungskreis und ausreichende Mittel zu verfügen.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

### **Kollegialorgane**

§ 11. Werden kollegiale Gremien als Schlichtungsorgan eingesetzt, so sind sie mit der jeweils gleichen Anzahl von Vertretern der Verbraucherinteressen und von Vertretern der Unternehmerinteressen zu besetzen.

#### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

### **3. Abschnitt Verfahren vor AS-Stellen**

#### **Verfahrensvoraussetzungen, Einleitung des Verfahrens und Verfahrensrechte**

§ 12. (1) Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde des Verbrauchers bei der zuständigen AS-Stelle eingeleitet.

(2) Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

(3) Eine Vertretung oder Unterstützung der Parteien durch Rechtsanwälte oder Dritte ist in jedem Verfahrensstadium zulässig, aber nicht verpflichtend. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

(4) Zur Vertretung der Parteien gemäß Abs. 3 sind auch Funktionäre und Arbeitnehmer eines der in § 29 Abs. 1 KSchG genannten Verbände sowie Interessenvertreter im Sinne des § 37 Abs. 3 Z 9 des Mietrechtsgesetzes, BGBl. Nr. 520/1981, berechtigt; die Funktionäre und Arbeitnehmer bedürfen hiefür einer Befugnis des jeweiligen Verbandes.

(5) Die AS-Stelle hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.

(6) Die Parteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der AS-Stelle festzusetzender Frist zu Vorbringen der Gegenparteien sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.

(7) Für Unternehmer gilt Abs. 2 nur, sofern nicht vertraglich oder gesetzlich etwas anderes vorgesehen ist.

#### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Verfahrenskosten**

§ 13. Die Teilnahme am Verfahren ist für die Parteien, sofern nicht gesetzlich oder in den jeweiligen Verfahrensregeln im Einklang mit § 6 Abs. 5 etwas anderes vorgesehen ist, kostenlos.

#### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Verfahrensdauer**

§ 14. (1) Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.

(2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die AS-Stelle die Frist gemäß Abs. 1 verlängern. Darüber sind die Parteien zu informieren.

#### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

### Vertraulichkeit

§ 15. (1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.

(2) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

(3) Abs. 2 gilt nicht für jene Informationen, die von den AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 bis 4 zur Erfüllung der ihnen gesetzlich übertragenen Aufgaben benötigt werden.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Lösungsvorschlag

§ 16. (1) Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

(2) Den Parteien steht es frei, diesem Lösungsvorschlag zuzustimmen. Die Parteien sind vor der Erteilung einer Zustimmung darüber zu informieren,

1. dass sie die Wahl haben, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen,
2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen,
3. dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens und
4. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

(3) Den Parteien ist für ihre Zustimmung eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Beendigung des Verfahrens

§ 17. (1) Das Verfahren ist zu schließen, wenn

1. der Verbraucher seinen Antrag zurückzieht oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen,
2. der Unternehmer am Verfahren nicht teilnimmt oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen,
3. die AS-Stelle für die einlangende Beschwerde nicht zuständig ist,
4. ein Ablehnungsgrund nach § 6 Abs. 6 vorliegt oder
5. eine Einigung erzielt wurde oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist.

(2) Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Verjährungshemmung

§ 18. Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor einer zuständigen AS-Stelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

## 4. Abschnitt Informationspflichten

### Informationspflichten für Unternehmer

§ 19. (1) Ein Unternehmer hat die Verbraucher über die AS-Stelle oder die AS-Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen er erfasst wird, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu enthalten.

(2) Die in Abs. 1 genannten Informationen hat der Unternehmer, sofern vorhanden, auf seiner Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise anzuführen.

(3) Können der Unternehmer und der Verbraucher in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger auf die für ihn zuständige AS-Stelle oder zuständigen AS-Stellen hinzuweisen. Der Unternehmer hat zugleich anzugeben, ob er an einem Verfahren teilnehmen wird.

## 5. Abschnitt Unterstützung, Informationen und Kooperation von AS-Stellen

### Unterstützung für Verbraucher bei grenzübergreifenden Streitigkeiten

§ 20. (1) Bei grenzübergreifenden Streitigkeiten hat das Europäische Verbraucherzentrum Österreich die Verbraucher dabei zu unterstützen, die zuständige AS-Stelle ausfindig zu machen.

(2) Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich hat als OS-Kontaktstelle gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zu fungieren und dabei Parteien bei der Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden, die über die OS-Plattform eingereicht werden, zu unterstützen.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Informationen über AS-Stellen in Europa

§ 21. (1) Die AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen auf ihren Websites durch einen Link zur Website der Europäischen Kommission zu veröffentlichen.

(2) AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben die Liste der Europäischen AS-Stellen gegebenenfalls auf einem dauerhaften Datenträger in ihren Räumlichkeiten öffentlich zugänglich zu machen.

(3) Die AS-Stellen, das Europäische Verbraucherzentrum Österreich und die zuständigen Behörden haben auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform einzustellen.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Kooperation und Informationsaustausch - AS-Stellen

§ 22. AS-Stellen haben bei der Beilegung von Streitigkeiten zu kooperieren und sich über bewährte Verfahren auszutauschen. Die Verpflichtungen gemäß § 8 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

### Beachte für folgende Bestimmung

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### Kooperation und Informationsaustausch - AS-Stellen und zuständige Stellen nach dem Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz

§ 23. AS-Stellen und die zuständigen Stellen gemäß § 3 des Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetzes, BGBl. I Nr. 148/2006, haben miteinander zu kooperieren. Diese Kooperation hat insbesondere den Austausch von Informationen über Geschäftspraktiken in spezifischen



Wirtschaftssektoren zu umfassen, über die wiederholt Beschwerden von Verbrauchern eingegangen sind. Die Verpflichtungen gemäß § 8 Abs. 2 sind dabei einzuhalten.

## **6. Abschnitt Behörden und Berichtspflichten**

### **Zuständige Behörden und zentrale Anlaufstelle**

**§ 24.** (1) Zuständige Behörde ist

1. für die AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 Z 2 bis 4 der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie und
2. in allen anderen Fällen der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

(2) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz ist zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Notifikation der AS-Stellen**

**§ 25.** (1) Die zentrale Anlaufstelle hat der Europäischen Kommission die AS-Stellen gemäß § 4 Abs. 1 zu notifizieren. Dabei hat sie folgende Angaben zu übermitteln:

1. Name, Kontaktangaben und Website-Adresse,
2. gegebenenfalls Gebühren des Verfahrens,
3. die Sprachen, in denen Beschwerden bei den jeweiligen AS-Stellen eingereicht werden können, und die Sprachen, in denen das AS-Verfahren geführt werden kann,
4. die Arten von Streitigkeiten, die unter das Verfahren fallen,
5. Sektoren und Kategorien der Streitigkeiten, die von den einzelnen AS-Stellen abgedeckt werden,
6. gegebenenfalls Notwendigkeit der Anwesenheit der Parteien oder ihrer Vertreter,
7. einen Hinweis darauf, ob das Verfahren mündlich oder schriftlich durchgeführt wird oder durchgeführt werden kann,
8. Verbindlichkeit oder Unverbindlichkeit des Verfahrensergebnisses,
9. Gründe, aus denen die AS-Stelle die Bearbeitung einer Beschwerde ablehnen kann, und
10. eine mit Gründen versehene Erklärung dazu, dass die Stelle als in den Geltungsbereich der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 63, fallende AS-Stelle zu qualifizieren ist und dass sie die Qualitätsanforderungen dieses Bundesgesetzes erfüllt.

(2) Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle die in Abs. 1 genannten Informationen zu übermitteln sowie Änderungen ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.

(3) Erfüllt eine AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 die Anforderungen dieses Gesetzes nicht, so hat die zuständige Behörde eine Aufforderung zur Behebung zu erteilen.

(4) Kommt die AS-Stelle einer Aufforderung nicht ohne unnötigen Aufschub, spätestens nach Ablauf einer Frist von drei Monaten nach, so hat die zuständige Behörde der AS-Stelle die Befugnis als AS-Stelle im Sinne dieses Bundesgesetzes tätig zu sein mit Bescheid zu entziehen und dies gegebenenfalls der zentralen Anlaufstelle zur Kenntnis zu bringen.

(5) In Fällen des Abs. 4 hat die zentrale Anlaufstelle die Notifikation rückgängig zu machen.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Berichtspflichten der AS-Stellen**

**§ 26.** (1) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde die in § 25 Abs. 1 genannten Informationen sowie Änderungen ohne unnötigen Aufschub mitzuteilen.



(2) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde bis zum 31. März 2018 und in der Folge alle zwei Jahre einen Bericht mit den in Abs. 3 und § 9 genannten Informationen über die zwei vorangegangenen Kalenderjahre zu übermitteln. Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle diese Berichte ohne unnötigen Aufschub weiterzuleiten.

(3) AS-Stellen haben der zuständigen Behörde darüber hinaus Folgendes mitzuteilen:

1. Informationen zu ihrer Struktur und Finanzierung, darunter Informationen zu den mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sowie dazu, wie diese vergütet werden, wie lange deren Funktionszeit ist und von wem sie beschäftigt werden,
2. die Verfahrensregeln und
3. die Prozentsätze, in denen die Unternehmer eine Teilnahme an dem Verfahren abgelehnt haben.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Berichtspflichten der zentralen Anlaufstelle**

§ 27. (1) Die zentrale Anlaufstelle hat der Europäischen Kommission bis zum 9. Juli 2018 und danach alle vier Jahre über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen zu berichten. Der Bericht hat insbesondere folgende Informationen zu enthalten:

1. eine Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen,
2. gegebenenfalls eine statistisch belegte Darlegung der Unzulänglichkeiten, die die Tätigkeit von AS-Stellen zur Beilegung sowohl inländischer als auch grenzübergreifender Streitigkeiten behindern, und
3. gegebenenfalls Empfehlungen dazu, wie das effektive und effiziente Funktionieren von AS-Stellen verbessert werden kann.

(2) Die in § 24 Abs. 1 Z 1 genannte zuständige Behörde hat der zentralen Anlaufstelle alle für die Zwecke des in Abs. 1 genannten Berichts erforderlichen Informationen zeitgerecht zu übermitteln.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

#### **Weitere Pflichten der zuständigen Behörden**

§ 28. Die zuständigen Behörden haben die von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme auf der Grundlage der Informationen, die ihnen gemäß § 9 Z 8 in Verbindung mit § 26 Abs. 2 von diesen zu übermitteln sind, zu überwachen.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

## **7. Abschnitt**

### **Strafbestimmungen**

#### **Verletzung von Informationspflichten**

§ 29. Nimmt ein Unternehmer in die gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gebotenen Informationen falsche Angaben auf oder erfüllt er die Informationspflichten gemäß § 19 oder Artikel 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 nicht oder nicht vollständig, begeht er eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe bis zu 750 Euro zu bestrafen.

### **Beachte für folgende Bestimmung**

Ist erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden (vgl. § 31).

### Unberechtigte Führung von AS-Stellen-Zeichen

§ 30. Wer ein AS-Stellen-Zeichen führt, ohne dazu berechtigt zu sein, begeht eine Verwaltungsübertretung und ist mit Geldstrafe bis zu 3 000 Euro zu bestrafen.

## 8. Abschnitt Schlussbestimmungen

### Inkrafttreten

§ 31. (1) Die §§ 5 bis 19, 21 bis 23 und 25 bis 30 sind erst mit 9. Jänner 2016 anzuwenden.

(2) § 8 Abs. 2 in der Fassung des Materien-Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018, BGBl. I Nr. 32/2018, tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft. § 31 Abs. 1 in der Fassung des genannten Bundesgesetzes tritt mit dem auf die Kundmachung folgenden Tag in Kraft.

### Vollziehung

§ 32. Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes sind betraut

1. hinsichtlich des § 18 der Bundesminister für Justiz,
2. hinsichtlich der §§ 25 Abs. 2 und 27 Abs. 2 der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie,
3. hinsichtlich der §§ 21, 25 Abs. 3 und 4, 26. Abs. 2 und 28, soweit es sich um Angelegenheiten des § 24 Abs. 1 Z 1 handelt, der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie, und, soweit es sich um Angelegenheiten des § 24 Abs. 1 Z 2 handelt, der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und
4. hinsichtlich der übrigen Bestimmungen der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

### Verweise

§ 33. Soweit in diesem Bundesgesetz auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen wird, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

### Umsetzungshinweis

§ 34. Mit diesem Bundesgesetz wird die Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl. Nr. L 165 vom 18.06.2013 S. 63, umgesetzt.



staatlich anerkannte  
**verbraucherschlichtungsstelle**



: staatlich anerkannte :  
**verbraucherschlichtungsstelle**