



MASTER THESIS | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Alternative Streitbeilegung im Tourismussektor
Vergleich der Rechtslage in Österreich und Deutschland und
Vorstellung ausgewählter im Tourismussektor tätiger
Einrichtungen

verfasst von | submitted by

Mag.iur. Joachim Leitner

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Laws (LL.M.)

Wien | Vienna, 2025

Studienkennzahl lt. Studienblatt | Degree
programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 999 002

Universitätslehrgang lt. Studienblatt |
Postgraduate programme as it appears on
the student record sheet:

Tourismus und Recht (LL.M.)

Betreut von | Supervisor:

Dr. Michael Wukoschitz

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	iii
1. Einleitung	1
1.1. Themenaufriß	1
1.2. Forschungsfragen.....	3
1.3. Begriffsdefinitionen.....	3
1.3.1. Touristische Dienstleistungen	3
1.3.2. Alternative Streitbeilegung („AS“)	5
2. Rechtliche Rahmenbedingungen der Alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.....	8
2.1. Europarechtliche Grundlagen	9
2.2. Anstehende Novellierungen auf EU-Ebene.....	11
2.3. Aktuelle Umsetzung der ADR-RL in Österreich – das AStG	16
2.4. Aktuelle Umsetzung der ADR-RL in Deutschland – das VSBG	28
2.5. Abschließender Vergleich AStG-VSBG im Überblick	52
3. Vorstellung ausgewählter im Tourismussektor tätiger Schlichtungsstellen in Österreich, Deutschland und anderen EU-Staaten.....	54
3.1. Österreich: Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf) und Verbraucherschlichtung Austria (VSA)	54
3.1.1. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).....	55
3.1.2. Die Verbraucherschlichtung Austria (VSA)	65
3.2. Deutschland: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz und Universalschlichtungsstelle des Bundes	74
3.2.1. Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. (SRUV).....	75
3.2.2. Die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz (SLV-BfJ).....	80
3.2.3. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS).....	84
3.3. Kurzvorstellung weiterer Stellen in anderen EU-Staaten.....	89
3.3.1. FR: Médiation Tourisme et Voyage (MTV)	89
3.3.2. CZ: OnlineMediator (Spotřebitelský ombudsman, z.ú.)	92
4. Herausforderungen, Lösungsansätze und Best Practises	94
4.1. Mangelnde Bekanntheit und Nutzung von AS	95
4.1.1. Was man nicht kennt, kann man nicht nutzen.....	95
4.1.2. Bessere Informationsverbreitung	97
4.1.3. Aus dem Teufelskreis in den Erfolgskreis	98

4.2.	Einbindung der Unternehmen.....	100
4.2.1.	Verpflichtende Teilnahme.....	101
4.2.2.	Teilnahmevereinbarungen.....	102
4.2.3.	„Semi-freiwillige“ Modelle.....	103
4.3.	Fragen der Finanzierung und Kostentragung	104
4.3.1.	Fallpauschalen.....	104
4.3.2.	Andere unternehmensseitige Finanzierungsmodelle.....	106
4.3.3.	Öffentliche Finanzierung.....	108
4.3.4.	Kurzzusammenfassung: Finanzierungsmodelle	108
4.4.	Die emotionale Ebene der Konflikte	109
4.4.1.	Umgang mit emotional aufgeladenen Konflikten	109
4.4.2.	Lösungsansatz: Hohe wahrgenommene Verfahrensqualität	110
4.5.	Europaweite Zusammenarbeit	113
4.5.1.	Vernetzung als Vorgabe	113
4.5.2.	Das TRAVEL_Net	113
4.6.	Mögliche Neuerungen im Zuge der Novellierung.....	116
4.6.1.	Antwortverpflichtung	116
4.6.2.	Anwendungsbereich und Informationspflichten	117
4.6.3.	Weitere denkbare Neuerungen	117
5.	Persönliches Fazit des Verfassers	119
Anhang I. – Verzeichnisse		121
	Quellenverzeichnis	121
	Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen	126
Anhang II. – Fragebogen.....		127
Anhang III. – Kurze Zusammenfassung/Abstract.....		129
	Zusammenfassung	129
	Abstract.....	130

Abkürzungsverzeichnis

aA	anderer Ansicht
Abk	Abkürzung
ABl L	Amtsblatt der Europäischen Union, Reihe L: Rechtsvorschriften
Abs	Absatz
AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
ADR	Alternative Dispute Resolution (→ AS)
ADR-RL	Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABl L 2013/165, 63
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AK	Arbeiterkammer
AnwBl	Österreichisches Anwaltsblatt
apf	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
APF-G	Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, BGBl I 2015/61
Art	Artikel
AS	Alternative Streitbeilegung (→ ADR)
AstG	Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz) BGBl I 2015/105
b2b	business to business (= beidseitig unternehmensbezogene Verträge)
bezügl	bezüglich
BfJ	Bundesamt für Justiz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch (Deutschland)
BGBI	Bundesgesetzblatt (Österreich)
BGH	Bundesgerichtshof
BIP	Bruttoinlandsprodukt
BlgNR	Beilage(n) zu den stenographischen Protokollen des Nationalrats
bspw	beispielsweise
BT-Drs	Bundestags-Drucksache
bzw	beziehungsweise

c2c	consumer to consumer (= Verträge zwischen Privatpersonen)
dBGBI	Bundesgesetzblatt (Deutschland)
diesbezügl	diesbezüglich
div	diverse
DriG	Deutsches Richtergesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 19. April 1972 (dBGBI I S. 713)
dStGB	Strafgesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 13. November 1998 (dBGBI. I S. 3322)
ebd	ebenda
ECC-Net	Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (→EVZ)
EG	Europäische Gemeinschaft
EGBGB	Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche vom 21. September 1994 dBGBI I S. 2494; 1997 I S. 1061
EisbBFG	Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz) BGBI I 2013/40
EisbG	Bundesgesetz über Eisenbahnen, Schienenfahrzeuge auf Eisenbahnen und den Verkehr auf Eisenbahnen (Eisenbahngesetz 1957) BGBI 1957/60
EP	Europäisches Parlament
Erläut	Erläuternde Bemerkungen zur Regierungsvorlage
ErwGr	Erwägungsgrund
etc	et cetera
EU	Europäische Union
EU-KOM	Europäische Kommission
EU-VSchDG	EU-Verbraucherschutzdurchführungsgesetz vom 21. Dezember 2006 dBGBI I S. 3367
e.V.	eingetragener Verein (gem § 21 BGB)
EVZ	Europäische/s Verbraucherzentrum/-zentren (→ECC-Net)
EWK	Europäischer Wirtschaftsraum
FAGG	Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) BGBI I 2014/33
FN	Fußnote
GebG	Gebührengesetz 1957 BGBI 1957/267

gem	gemäß
GG	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland in der im dBGBI III, Gliederungsnummer 100-1, veröffentlichten bereinigten Fassung
ggf	gegebenenfalls
ggü	gegenüber
GP	Gesetzgebungsperiode
grs	grundsätzlich
GZ	Geschäftszahl
hM	herrschende Meinung
Hrsg	Herausgeber
ieS	im engeren Sinne
iHv	in Höhe von
inkl	inklusive
insb	insbesondere
insg	insgesamt
iR	in Ruhe
IRKS	Institut für angewandte Rechts- und Kriminalsoziologie
iSd	im Sinne des/der
iSe	im Sinne eines/einer
iSv	im Sinne von
iVm	in Verbindung mit
iwS	im weiteren Sinne
iZm	in Zusammenhang mit
iZw	im Zweifel
KfllG	Bundesgesetz über die linienmäßige Beförderung von Personen mit Kraftfahrzeugen (Kraftfahrlineiengesetz) BGBI I 1999/203
KritV	Kritische Vierteljahresschrift für Gesetzgebung und Rechtswissenschaft
KSchG	Bundesgesetz vom 8. März 1979, mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher getroffen werden (Konsumentenschutzgesetz) BGBI 1979/140
leg cit	legis citatae, vorzitierte Norm

lit	Littera
LFG	Bundesgesetz vom 2. Dezember 1957 über die Luftfahrt (Luftfahrtgesetz) BGBl 1957/253
LFU	Luftfahrtunternehmen
LuftSchlichtV	Luftverkehrsschlichtungsverordnung vom 11. Oktober 2013 dBGBl I S. 3820
LuftVG	Luftverkehrsgesetz vom 10. Mai 2007 dBGBl I S. 698
LuftVSchlG	Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11.06.2013 dBGBl I S. 1545 Nr. 29)
Mat	Materialien
max	maximal
MediationsG	Mediationsgesetz vom 21. Juli 2012 dBGBl I S. 1577
min	mindestens
MRG	Bundesgesetz vom 12. November 1981 über das Mietrecht (Mietrechtsgesetz) BGBl 1981/520
MTV	Médiation Tourisme et Voyage
MÜ	Montrealer Übereinkommen, Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr
mwN	mit weiteren Nachweisen
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
ODR	Online-Dispute Resolution (→OS)
ODR-VO	Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, Abl L 2013/165, 1
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
OS	Online Streitbeilegung (→ODR)
PFAG	Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte erlassen wird und das Eisenbahngesetz 1957, das Kraftfahrliniengesetz, das Luftfahrtgesetz, das Schifffahrtsgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden (Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz) BGBl I 2015/61

PFAG-KostenbeitragsV	Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer (PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015), BGBl II 2015/150
PRG	Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz) BGBl I 2017/50
RdW	Recht der Wirtschaft
RGBL	Reichsgesetzblatt für die im Reichsrath vertretenen Königreiche und Länder
Rra	Reise-Recht Aktuell
RTR	Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH
Rz	Randzahl
S.	Seite
SchFG	Bundesgesetz über die Binnenschifffahrt (Schifffahrtsgesetz) BGBl I 1997/62
SLV-BfJ	Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz
sog	so genannte
söp	Schlichtungsstelle für den Öffentlichen Personenverkehr e.V., (→ SRUV)
SRUV	Schlichtungsstelle Reise und Verkehr e.V. (→ söp)
StPO	Strafprozeßordnung 1975 BGBl 1975/631
TKG	Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz (Telekommunikationsgesetz 2021 – TKG 2021) erlassen wird BGBl I 2021/190
TNV	Teilnahmevereinbarung
ua	unter anderem
UKlaG	Unterlassungsklagengesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. August 2002 dBGBI I S. 3422, 4346
UNWTO	United Nations World Tourism Organisation, Weltorganisation für Tourismus (offizieller Name seit 2024 „UN Tourism“)
USS	Universalschlichtungsstelle des Bundes
UnivSchlichtV	Universalschlichtungsstellenverordnung vom 16. Dezember 2019 dBGBI I S. 2817
USt	Umsatzsteuer

VBKG	Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz), BGBl I 2006/248
VbR	Zeitschrift für Verbraucherrecht
vgl	vergleiche
VKI	Verein für Konsumenteninformation
VKRegV	Verbandsklageregisterverordnung vom 24. Oktober 2018 (dBGBl. I S. 1804, 1845)
VO261	Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91
VSA	Verbraucherschlichtung Austria
VSBG	Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG) vom 19. Februar 2016 dBGBl I S. 254, 1039
VSInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung vom 28. Februar 2016 dBGBl I S. 326
VStG	Verwaltungsstrafgesetz 1991 BGBl 1991/52
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WKG	Bundesgesetz über die Kammern der gewerblichen Wirtschaft (Wirtschaftskammergesetz 1998) BGBl I 1998/103
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
Z	Ziffer
zB	zum Beispiel
ZivMediatG	Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz) BGBl I 2003/29
ZKM	Zeitschrift für Konfliktmanagement
ZPO	Gesetz vom 1. August 1895, über das gerichtliche Verfahren in bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten (Zivilprozessordnung) RGBI 1895/113

ZPOEG	Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung in der im dBGBI III, Gliederungsnummer 310-2, veröffentlichten bereinigten Fassung
zuzügl	zuzüglich

1. Einleitung

1.1. Themenaufriss

Im Tourismussektor wird eine Vielzahl verschiedener Dienstleistungen angeboten. Diese zeichnet häufig aus, dass sie einerseits in Echtzeit und andererseits persönlich „am Gast“ erbracht werden. Außerdem sind touristische Angebote gerade bei den Nachfragenden oftmals stark emotional aufgeladen – der Gedanke ist in etwa: „Nur ein Traumurlaub ist ein wirklich guter Urlaub, also muss alles perfekt sein.“¹ Dadurch und durch die vielfältigen Anbieter im Sektor, deren intensiv verzahntes Zusammenwirken ein gelungenes touristisches Erlebnis überhaupt erst ermöglicht, besteht in diesem Bereich ein entsprechend hohes Konfliktpotential.

Um diese (und auch zahlreiche andere verbraucherrechtlich relevante) Konflikte möglichst in einer fairen, raschen und kostengünstigen Weise zu lösen, wurde in der EU ein praktisch flächendeckendes Angebot an alternativen Streitbeilegungsstellen geschaffen. Da die Bezug habende ADR-RL² allerdings keine Vollharmonisierung anstrebt,³ stellt sich die konkrete Situation in verschiedenen Mitgliedsstaaten jeweils anders dar; bereits ein Vergleich zwischen Österreich und Deutschland offenbart einige wesentliche Unterschiede. Es gibt in diesem Bereich nach wie vor zahlreiche Herausforderungen für die involvierten Akteure, die je nach Herangehensweise andere Folgen – sowohl Erfolge als auch Schwierigkeiten – nach sich ziehen.

In der vorliegenden Masterthesis soll daher nach einem Überblick über die europarechtlichen Grundlagen und die nationalen Umsetzungen in Österreich und Deutschland auf die Situation ausgewählter Streitbeilegungsstellen in einigen EU-Ländern eingegangen werden, wobei der Fokus auf jenen Stellen liegt, die sich wesentlich mit der Konfliktbereinigung bezügl touristischer Angebote befassen.

Dabei wird besonderes Augenmerk darauf gelegt, welche spezifischen Schwierigkeiten diese Stellen zu meistern haben und welche Strategien sie im Umgang damit nutzen. Zugleich wird

¹ Oder wie es die MTV in ihrem Fragebogen geradezu poetisch ausdrückt: „Consumers buy ‚dreams‘ beyond simple services.“

² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG, ABi L 2013/165, 63, nachfolgend kurz: „ADR-RL“.

³ ErwGr 25 ADR-RL, siehe auch *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 73.

auch kritisch hinterfragt, inwieweit es allenfalls brach liegende Potentiale geben könnte und wie diese ggf realisiert werden könnten. Zuletzt werden gemeinsame Problemfelder identifiziert und einige erkennbare Erfolgsfaktoren und etablierte Praktiken vorgestellt, aus denen allfällige Empfehlungen für Praxis und Gesetzgebung abgeleitet werden können.

Auffallend ist, dass ein Gutteil der facheinschlägig auffindbaren Literatur aus der Zeit vor der oder um die Umsetzung der ADR-RL stammt und damit annähernd zehn Jahre alt ist. Um auch rezentere Daten mit einbeziehen zu können, wurden diese anhand von Fragebögen (siehe Anhang II) erhoben, die an die in Abschnitt 3 vorgestellten Stellen versendet und von diesen ausgefüllt retourniert wurden. Diese Fragebögen dienten einerseits der Erhebung aktueller Zahlen (insb Fallzahlen bezügl touristisch relevanter Verfahren und entsprechender Einigungsquoten, da insb letztere nicht von allen Stellen systematisch veröffentlicht werden⁴), andererseits wurde darin auch abgefragt, welche besonderen Herausforderungen gesehen werden und welche Best Practises⁵ bestehen. Darüber hinaus wurden auch die veröffentlichten Jahresberichte dieser Stellen ausgewertet, um deren Tätigkeit in den letzten Jahren darstellen zu können.

Es soll ferner angemerkt werden, dass der Verfasser zum Kontext der Thesis selbst nicht vollständig neutral eingestellt ist: Aufgrund seiner inzwischen beinahe 10-jährigen Tätigkeit bei den beiden im Unterabschnitt 3.1 vorgestellten Stellen⁶ hat er einerseits umfassende Einblicke in die praktische Arbeit von im Tourismussektor (und darüber hinaus) tätigen Streitbeilegungsstellen gewinnen können; andererseits wurde er dadurch auch zu einem klaren Verfechter der hier thematisierten Form der Konfliktlösung. Obgleich daher auch entsprechende persönliche Erfahrungen des Verfassers in die Thesis einfließen können, werden die nachfolgenden Betrachtungen dennoch so objektiv und unvoreingenommen wie möglich erfolgen – so wie selbstverständlich auch jeder einzelne Schlichtungsfall einer objektiven und unvoreingenommen Herangehensweise bedarf.

⁴ Dies bemängelt etwa auch *Roder*, Zwei Jahre VSBG – eine erste Zwischenbilanz, ZKM 6/2018 203.

⁵ In Ermangelung eines komplett adäquaten deutschen Worts wird auf diesen englischen Begriff zurückgegriffen. Seine Bedeutung umfasst sämtliche insb auf Erfahrung beruhenden Praktiken, Methoden und Herangehensweisen, die für die Tätigkeit nützlich erscheinen bzw sich bereits in der Praxis bewährt haben.

⁶ Bei der apf 2015-2017 und bei der VSA seit 2017.

1.2. Forschungsfragen

Eine systematische Bearbeitung des Themas soll anhand der nachfolgend formulierten Fragen erfolgen:

- Was ist unter Alternativer Streitbeilegung (insb im Tourismussektor) zu verstehen und welche rechtlichen Rahmenbedingungen bestehen in diesem Bereich?
- Welche Stellen sind insb in Österreich und Deutschland eingerichtet, um Verbraucherstreitigkeiten bezügl touristischer Dienstleistungen zu behandeln und wie funktionieren sie?
- Welche Herausforderungen bestehen bei der Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten im Tourismussektor und wie wird von den betrachteten Stellen mit diesen umgegangen?
- Welche etablierten Best Practises sind bei den behandelten Stellen erkennbar und welche allgemeinen Empfehlungen können ggf daraus abgeleitet werden?

1.3. Begriffsdefinitionen

Vorab erscheinen einige Begriffsdefinitionen geboten – insb soll festgelegt werden, um welchen Anwendungsbereich (nämlich jenen der touristischen Dienstleistungen) es gehen soll und welche Qualität von Verfahren zur Streitbeilegung von Problemen mit solchen Dienstleistungen nachfolgend beleuchtet wird – worum es sich also bei „Alternativer Streitbeilegung“ im Sinne dieser Thesis handelt.

1.3.1. Touristische Dienstleistungen

Da es primär um verbraucherrechtslich relevante Sachverhalte geht, soll als „Dienstleistung“ im Sinne dieser Masterthesis primär jegliche Leistung betrachtet werden, die von einem oder mehreren Unternehmen gegenüber einem oder mehreren Konsumenten⁷ erbracht wird. Leistungen aus beidseitig unternehmensbezogenen Geschäften in diesem Sektor (also zB aus Verträgen zwischen Hotel und Reiseveranstalter) sind vom Begriff nachfolgend somit grs nicht erfasst.

⁷ iSd § 1 KSchG.

Ob eine Dienstleistung im Weiteren als „touristisch“ anzusehen ist, ist insofern relevant, als dass insbesondere Streitbeilegungsstellen mit Zuständigkeit für Streitigkeiten aus Verträgen über ebensolche Leistungen betrachtet werden sollen. Dabei wird an den Begriff allerdings kein allzu strenges Maß angelegt; sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit Reisetätigkeiten privater Natur (etwa Erholung, Bildung, Sportaktivitäten oder sonstige Freizeitgestaltung) erbracht werden, werden unter diesen Begriff subsumiert, sodass mitunter auch Leistungen aus Randbereichen des Begriffsfelds „Tourismus“ darunter einzuordnen sind.⁸

Der Kernbereich der touristischen Dienstleistungen umfasst dabei jedenfalls die gewerbliche Personenbeförderung in der Luft, zu Wasser und am Lande sowie die Unterbringung, Beherbergung und Verpflegung von Reisenden. Auch Pauschalreisen und Einzelleistungen, die eindeutig im touristischen Kontext erbracht werden, sind von diesem Kernbereich erfasst. Im äußeren – aber iZw noch erfassten – Begriffsbereich finden sich etwa die Leistungen von Freizeiteinrichtungen, diverse Veranstaltungen und sonstige gegenüber Reisenden erbrachte Dienstleistungen.

Ferner kann zur Veranschaulichung des Tourismusbegriffs auch auf Definitionen der WKO-Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft zurückgegriffen werden, die insgesamt über 93.000 diesbezügl tätige Unternehmen in Österreich zählt.⁹ Selbst wenn man – anders als die WKO – nur die Unternehmen aus den oben als Kernbereich des Begriffs definierten Feldern (Personenbeförderung, Beherbergung und Verpflegung) heranzieht, ergibt sich (mit grob überschlagen zumindest 70.000 Unternehmen) immer noch eine enorme Zahl an Betrieben, die in diesem Sektor in Österreich tätig sind. Hingewiesen wird von der WKO auch darauf, dass es sich bei 80% der Gastronomie- und Hotelbetriebe um Familienunternehmen handelt.¹⁰

⁸ Es soll vorliegend also ein eher weiter Tourismusbegriff verwendet werden, in großzügiger Anlehnung an die Definition der UNWTO: „Tourism is a social, cultural and economic phenomenon which entails the movement of people to countries or places outside their usual environment [...]. These people are called visitors [...] and tourism has to do with their activities [...]“ auf <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁹ <https://www.wko.at/oe/tourismus-freizeitwirtschaft/wko-tourismus-zahlen-2024-ueberblick.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

¹⁰ Ebd; dieser Umstand scheint insb zur Veranschaulichung der „Kleinteiligkeit“ des Sektors erwähnenswert, die bezügl der daraus resultierenden geringen Betriebsgrößen auch eine wesentliche Rolle iZm AS, deren Bekanntheit und Nutzung spielen könnte (dazu mehr unten unter 4.1).

Nicht privat motivierte Reisen, also etwa solche, die in dienstlichem Auftrag oder zwecks einer Messeteilnahme erfolgen, werden mangels Anwendbarkeit verbraucherrechtlicher Vorschriften wiederum weitestgehend ausgeklammert. Dienstlich veranlasste Reisen kommen zwar auch im weiten Begriffsfeld „Tourismus“ vor; Streitigkeiten, die sich aus ihnen ergeben, können aber von den meisten der dargestellten Stellen nicht behandelt werden.¹¹

1.3.2. Alternative Streitbeilegung („AS“)

Für eine grobe Definition des Begriffs „Alternative Streitbeilegung“ (abgekürzt „AS“¹²) kann im Wesentlichen auf die Bezug habende ADR-RL zurückgegriffen werden: Es handelt sich dabei um sämtliche Formen der außergerichtlichen Lösungsfindung für verbraucherrechtliche Konflikte, die sich im Regelungsbereich dieser RL wiederfinden.

„Alternativ“ ist an dieser Form der Streitbeilegung, dass sie nicht der „klassischen“ zivilgerichtlichen Klärung von Streitigkeiten entspricht,¹³ sondern diese einerseits an manchen Stellen ersetzen, vor allem aber ergänzen soll – und zwar insb dort, wo eine weitere Anspruchsverfolgung seitens eines Konsumenten sonst gänzlich unterblieben wäre.¹⁴ Diesem Phänomen, das häufig als „rationales Desinteresse“¹⁵ bezeichnet wird, soll AS entgegenwirken, indem insb bei Fällen, die für die Gerichtsbarkeit eher ungeeignet sind, dennoch eine strukturierte Konfliktbearbeitung angeboten wird: Stehen etwa Streitwert und mögliche Prozesskosten in einem Missverhältnis, wirkt die starke Formalisierung des Zivilverfahrens abschreckend oder geht es gar nicht primär um rechtliche Fragen, so wäre ohne AS die einzige Alternative zum Gerichtsverfahren ein völliges Unterlassen weiterer Schritte (oder ggf bloß ein anderweitiges „Dampf ablassen“, etwa über negative Online-Bewertungen¹⁶). Diese „Lücke“

¹¹ Bspw muss die VSA Ansprüche, die sich aus dienstlich veranlassten Reisen mangels verbraucherrechtlichem Anspruch gem § 2 Abs 1 Z 1 ihrer Verfahrensordnung ablehnen, da der Vertrag über die Reiseleistungen regelmäßig beidseitig unternehmensbezogen, nämlich zwischen dem betroffenen Reisedienstleister einerseits und dem Arbeitgeber des Reisenden andererseits, zustande gekommen ist. Die apf hingegen kann auch solche Fälle behandeln, da sie nicht alleine an den Verbraucherbegriff anknüpft, sondern jenen des Passagiers/Fahrgastes iSd relevanten EU-VO (mehr unten unter 3.1.1).

¹² Die hier verwendete Abk ist in Österreich durchaus üblich – aA für Deutschland ua *Berlin* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis 18 Rz 1 (bzw dortige FN 1).

¹³ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 2.

¹⁴ *Grüblinger* in Leupold (Hrsg), Forum Verbraucherrecht 2015 175 mwN.

¹⁵ *Braun/Hörl*, Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove*, Internationale Schiedsgerichtsbarkeit 365 Rz 12; ebenso *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 83f.

¹⁶ *Braun/Hörl*, Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove*, Internationale Schiedsgerichtsbarkeit 362 Rz 3.

soll AS vornehmlich füllen,¹⁷ und im Unterschied zu mitunter teuren und formalisierten Zivilprozessen niederschwellig zugängliche Verfahren anbieten, die neben einer Betrachtung der anwendbaren Rechtslage auch auf die Interessen der Parteien Bedacht nehmen.¹⁸ Wohl kann es dabei – mangels strenger formaler Vorgaben – mitunter zu einer gewissen rechtlichen Unschärfe¹⁹ kommen; dieser Umstand wird allerdings meist hingenommen,²⁰ vor allem, da die Vorteile von AS-Verfahren solche Ungenauigkeiten üblicherweise rechtfertigen, und bei Bedarf eine nachfolgende gerichtliche Klärung im Regelfall nicht ausgeschlossen ist.²¹

Dass für AS gerade in Verbrauchersachen (die regelmäßig geringe Streitwerte umfassen und vernünftigerweise einer eher kostengünstigen Lösung bedürfen²²) ein Bedarf gegeben ist, ergibt sich auch aus entsprechenden Studien, die belegen, dass etwa in Deutschland für viele Menschen eine gerichtliche Auseinandersetzung erst ab einem durchschnittlichen Streitwert von mehr als EUR 3.600,00 in Frage kommt.²³ In Ländern mit einem teureren oder weniger effektiven Gerichtssystem dürfte der Streitwert, ab dem eine Bereitschaft zu gerichtlichen Schritten besteht, sogar noch höher liegen – und damit die Zahl von Streitigkeiten, die aufgrund rationalen Desinteresses ohne AS keine weitere Bearbeitung erführen, noch umfangreicher sein. Obzwar Rechtsschutzversicherungen und Prozessfinanzierer eine teilweise Abhilfe bieten können, stehen sie nicht allgemein zur Verfügung: Nicht jeder Betroffene ist rechtsschutzversichert, und auch Prozessfinanzierer übernehmen nur ausgewählte Fälle, etwa Sammelklagen.

Umfasst sind vom Begriff der AS sowohl Verfahren, die auf Mediation²⁴ und ähnlichen Methoden beruhen als auch Verfahren zur Schlichtung genauso wie Schiedsverfahren.²⁵ Eine

¹⁷ *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 5/2014 214.

¹⁸ *Braun/Hörl*: Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove*, Internationale Schiedsgerichtsbarkeit 380 Rz 60.

¹⁹ *Wendland*, Abschied von der Privatautonomie durch Verbraucherschlichtung? Zur Kritik des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) aus der Perspektive der interdisziplinären ADR-Forschung KritV 4/2016 314.

²⁰ Entsprechend dem Argument, eine nicht ganz der Gesetzeslage entsprechende Lösung ist (meist) immer noch besser als gar keine Lösung; vgl *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 57 bzw ebd 98.

²¹ Für beidseitig verbindliche Lösungen (die auch gerichtlich nicht mehr anfechtbar sein können) sehen die Art 10 Abs 2 und 11 der ADR-RL entsprechend strenge Vorgaben vor. Bei den Verfahren der vorliegend besprochenen Stellen (siehe Abschnitt 3) kommen solche Verfahren aber nicht zur Anwendung; hier besteht also nach Abschluss des Verfahrens jedenfalls ein Zugang zu den Gerichten, sollte dies erforderlich sein.

²² *Berlin*, Verbraucher-ADR: Freiwilligkeit der Teilnahme und Verbindlichkeit des Ergebnisses im Lichte der AS-Richtlinie, ZKM 4/2013 109, insb dortige FN 12; ebenso *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 41.

²³ Roland Rechtsreport 2022 20.

²⁴ iSd § 1 ZivMediatG.

strikte Trennung nach Verfahrenstypen und Methoden der Streitbeilegung erscheint ggü dem flexiblen System, das AS darstellen soll und will, nicht zweckmäßig.²⁶ Die Aufteilung nach Verfahrensarten wird daher in vielfach gewissermaßen als Unterscheidung ohne Unterschied betrachtet,²⁷ sodass auch für den Zweck dieser Thesis verschiedene außergerichtliche Verfahren zur Lösung verbraucherrechtlicher Konflikte unter den Begriff AS subsumierbar sind. Immer wieder vorgeschlagene Alternativbezeichnungen wie „Verbraucherstreitbeilegung“, „Consumer Dispute Resolution/CDR“ oder „Außergerichtliche Streitbeilegung“ mögen zwar mitunter mehr inhärente Aussagekraft besitzen,²⁸ in der vorliegenden Thesis wird der Einheitlichkeit halber – und zur Vermeidung von begrifflicher Verwirrung – nur von AS bzw von Schlichtung (die im dargestellten Kontext die am häufigsten anzutreffende Methode ist) die Rede sein.

Als „Schlichtungsstellen“ oder „AS-Stellen“ im Sinne dieser Thesis werden schließlich Einrichtungen bezeichnet, die auf Grundlage der ADR-RL bzw der jeweiligen nationalen Umsetzungsnormen im verbraucherrechtlichen Kontext an außergerichtlichen Lösungen arbeiten (und zwar unabhängig von den konkret angebotenen Verfahren und Methoden) und auch entsprechend bei der EU-KOM notifiziert sind. Diese Unterscheidung ist wichtig, da auch zahlreiche Institutionen bestehen, die sich als Schlichtungsstellen bezeichnen, aber die vorgenannten Voraussetzungen nicht erfüllen.²⁹ Umgekehrt gibt es auch einzelne Einrichtungen, die zwar die Voraussetzungen erfüllen, aber – zumindest iSd österreichischen Verständnisses – nicht unbedingt als Schlichtungsstellen eingeordnet werden würden.³⁰

Neben den hier zu betrachtenden Formen von AS gibt es im Übrigen noch unterschiedliche weitere Ausprägungen alternativer Konflikt- und Streitbearbeitung, die auch weit über das

²⁵ Eine überblicksartige Aufzählung möglicher Verfahrensarten findet sich etwa bei *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 2.

²⁶ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 3.

²⁷ Etwa *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 5/2014 211 mwN.

²⁸ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 1.

²⁹ Bspw die „Tourismus-Servicestelle“ im österreichischen Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, die verschiedene Services auch in Bezug auf Konfliktbereinigung bei touristischen Sachverhalten anbietet, aber weder die Maßgaben der ADR-RL erfüllt, noch entsprechend an die EU-KOM notifiziert ist (Infos zur Stelle siehe <https://www.bmaw.gv.at/Themen/Tourismus/gaesteinformationen/tourismusservice.html>, zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁰ Bspw die niederländische „Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken“, einer Vereinigung von Schiedsstellen, die auch beidseitig verbindliche Entscheidungen treffen können, was gem AStG in Österreich generell nicht möglich ist. Nähere Details zu dieser Einrichtung finden sich etwa in *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 194ff.

Feld der Verbraucherkonflikte hinausgehende Anwendungen haben (etwa familien- oder arbeitsrechtliche Mediation, oder internationale Schiedsgerichtsbarkeit in Handelssachen); dergleichen ist von der hier verwendeten Definition des Begriffs auszunehmen.

Eine Illustration der Details auf den verschiedenen rechtlichen Ebenen folgt in Abschnitt 2; ein Einblick in die Praxis von AS wird anschließend anhand der in Abschnitt 3 behandelten AS-Stellen erfolgen.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen der Alternativen Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

In diesem Abschnitt geht es um eine allgemeine Darstellung der rechtlichen Vorgaben verbraucherrechtlicher AS in der EU und insb in Österreich und Deutschland – der Tourismussektor ist hierbei mit umfasst, allerdings finden die Betrachtungen (aufgrund der auch für andere Sektoren relevanten Rahmenbedingungen) in diesem Abschnitt umfassender (und nicht bloß tourismusspezifisch) statt.

Das Konzept der AS entstand unter der englischen Bezeichnung Alternative Dispute Resolution (ADR) ursprünglich in den USA und sollte dabei helfen, vor allem benachteiligten Bevölkerungsgruppen den Zugang zur Streitbeilegung zu erleichtern.³¹ „Alternativ“ daran war, dass hier bestimmte Verfahren über (rechtliche) Streitigkeiten ohne unmittelbare Einbeziehung der Gerichte stattfinden sollen, wodurch sowohl eine entsprechende Zeit- und Kostenersparnis als auch geringere Formalvorgaben erwartet wurden. Gerade im Kontext verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, bei denen es einerseits meist um eher überschaubare Streitwerte geht und wo andererseits regelmäßig ein großes Ungleichgewicht an wirtschaftlicher Kapazität und rechtlicher Kenntnis zwischen den Parteien herrscht, stellt AS eine effektive Möglichkeit dar, zur raschen und kostengünstigen Bereinigung von Konflikten beizutragen – und damit für alle Beteiligten einen Mehrwert zu schaffen.³²

³¹ *Berlin*, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 5/2014 210.

³² Vgl zu den mit AS zu erfüllenden Interessen etwa *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 167ff.

Auf europäischer Ebene gab es bereits seit den späten 1990er Jahren zwei unverbindliche Empfehlungen der EU-KOM zu außergerichtlicher und einvernehmlicher Verbraucherstreitbeilegung³³, eine verbindlichere Vorgabe wurde jedoch erstmals mit der im Mai 2013 verabschiedeten ADR-RL und der sie flankierenden ODR-VO geschaffen.

Auf nationaler Ebene gab es in zahlreichen Ländern bereits seit längerer Zeit vereinzelt Stellen, die (auf Basis unterschiedlichster rechtlicher Vorgaben) in verbraucherrechtlichen Streitigkeiten eine Vermittlung anboten. Seitdem die europaweite Regelung erfolgt ist, sind in diesem Bereich primär die auf Grundlage der ADR-RL erlassenen Umsetzungsgesetze relevant: in Österreich das AStG³⁴ und in Deutschland das VSBG³⁵. Die genannten Vorschriften werden im Folgenden überblicksweise vorgestellt.

2.1. Europarechtliche Grundlagen

Die ADR-RL und die ODR-VO stützen sich beide primär auf Art 114 AEUV,³⁶ der zum Erreichen eines funktionierenden Binnenmarktes die Rechtsangleichung der Mitgliedsstaaten bezweckt und dem europäischen Gesetzgeber dazu eine entsprechende Kompetenz einräumt. In Abs 3 *leg cit* wird explizit darauf verwiesen, dass damit auch ein hohes Verbraucherschutzniveau angestrebt wird. Denkbar wäre auch Art 81 AEUV gewesen (der in Abs 2 *lit g* explizit auf AS Bezug nimmt), dadurch hätte sich aber nur eine Anwendbarkeit auf grenzüberschreitende Fälle ergeben,³⁷ wodurch es zu einer für den EU-Gesetzgeber offenbar unerwünschten Regelungslücke bezügl innerstaatlicher Streitigkeiten gekommen wäre.

³³ Empfehlung der Kommission vom 30.3.1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (98/257/EG), ABl L 115 vom 17.4.1998, S. 31 und Empfehlung der Kommission vom 4.4.2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten beteiligten außergerichtlichen Einrichtungen (2001/310/EG), ABl L 109 vom 19.4.2001, S. 56.

³⁴ Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegungsgesetz – AStG), BGBl I Nr. 105/2015.

³⁵ Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG) vom 19. Februar 2016, dBGBl I S. 254, 1039.

³⁶ Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union.

³⁷ Daher gab es Zweifel an einer Regelungskompetenz des EU-Gesetzgebers (bis hin zur Anregung einer Nichtigkeitsklage), etwa *Engel*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, NJW 2015 1634.

Die ADR-RL musste von den Mitgliedsstaaten bis zum 09.07.2015 in nationales Recht umgesetzt werden,³⁸ wobei die finalen Schritte bis zum 09.01.2016 zu setzen waren, insb die Benennung der in den Mitgliedsstaaten konkret eingerichteten AS-Stellen.

Die ODR-VO ist in weiten Teilen seit dem 09.01.2016 unmittelbar anzuwenden,³⁹ lediglich die Vorschriften zur von der EU-KOM einzurichtenden ODR-Plattform sowie die Bestimmungen insb zu nationalen ODR-Kontaktstellen gelten bereits seit dem 08.07.2013 (OS-Plattform) bzw dem 09.07.2015 (ODR-Kontaktstellen).

Der Regelungsgegenstand der ADR-RL umfasst nach den einleitenden allgemeinen Bestimmungen (Art 1-4) insb Regelungen über den Zugang zu (Art 5) und die Anforderungen an AS-Stellen – diese umfassen ua Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit (Art 6), Transparenz (Art 7), Effektivität (Art 8), Fairness (Art 9), Rechtmäßigkeit (Art 11) – sowie Vorgaben zu Informationspflichten und Kooperationen (Art 13-17). Ferner sind Normen über die zuständigen Behörden und deren Rolle und die Zusammenarbeit mit der EU-KOM (Art 18-20) und Schlussbestimmungen (Art 21-28) enthalten.

Die ODR-VO befasst sich nach den einleitenden allgemeinen Bestimmungen (Art 1-4) insb mit der OS-Plattform der EU-KOM und der für sie vorgesehenen Funktionsweise (Art 5-15), die Schlussbestimmungen umfassen die Art 16-22.

Für die vorliegende Thesis spielt diese VO allerdings – im Vergleich zur ADR-RL – eine eher untergeordnete Rolle und wird daher nicht im Detail behandelt.

Zwar lässt die ADR-RL als mindestharmonisierender Rechtsakt den EU-Mitgliedsstaaten einen Spielraum in der Umsetzung, insb die folgenden Standards sind aber in Form von Minimalanforderungen EU-weit vorgegeben:

- Es sind europaweit AS-Stellen für alle Verbraucherstreitigkeiten iSd RL einzurichten.⁴⁰
- Zugänglichkeit der AS-Stellen: Diese Stellen müssen etwa über eine laufend aktualisierte Website verfügen, aber auch Offline-Antragstellung ermöglichen. Es sind sowohl inländische wie auch grenzüberschreitende Streitigkeiten zu behandeln, allfällige Schwellenbeträge sind derart festzulegen, dass sie nicht den generellen Zugang zu

³⁸ Art 25 Abs 1 ADR-RL.

³⁹ Art 22 Abs 2 ODR-VO.

⁴⁰ Art 5 Abs 1 ADR-RL.

Verfahren beschränken. AS-Stellen dürfen nur in begründeten Fällen die Behandlung von Fällen innerhalb ihrer Zuständigkeit ablehnen.⁴¹

- Qualität der AS-Stellen und ihres Personals: Dieses muss über das für die Tätigkeit erforderliche Fachwissen verfügen, unabhängig und unparteiisch sein; eine allfällige Befangenheit ist offenzulegen.⁴²
- Transparenz und Effektivität: Wesentliche Daten der AS-Stellen sind online und bei Bedarf auf andere Weise öffentlich zugänglich zu machen, der Zugang zu den Verfahren soll weder eine anwaltliche Vertretung erfordern, noch mit wesentlichen Kosten verbunden sein. Verfahrensergebnisse sollen im Regelfall binnen 90 Tagen vorliegen, bei hoch komplexen Streitigkeiten kann diese Frist von der AS-Stelle verlängert werden.⁴³
- Fairness und Handlungsfreiheit: Den Parteien ist die Möglichkeit zu geben, binnen angemessener Frist ihre Meinung zu äußern, sie sind bei Unterbreitung eines Lösungsvorschlags seitens der AS-Stelle darüber zu informieren, dass sie diesen annehmen oder ablehnen können und das Ergebnis eines allfälligen Gerichtsverfahrens abweichen könnte. Vereinbarungen über die Einreichung eines Falls bei einer AS-Stelle, die von den Parteien vor Einleitung des Verfahrens getroffen wurden, dürfen Verbraucher nicht daran hindern, den Fall vor Gericht zu bringen.⁴⁴
- Rechtmäßigkeit: Bei Lösungen, die ggü dem Verbraucher verbindliche Wirkung entfalten, darf das relevante Verbraucherschutzniveau nicht unterschritten werden.⁴⁵
- Informationspflichten: Unternehmen haben Verbraucher über die Möglichkeit von AS-Verfahren zu informieren.⁴⁶

2.2. Anstehende Novellierungen auf EU-Ebene

Im Zuge eines Vorschlags zur Novellierung der ADR-RL⁴⁷ vom Oktober 2023 plant die EU-KOM Neuerungen in verschiedenen Bereichen, außerdem soll parallel die ODR-VO zurück-

⁴¹ Art 5 Abs 2ff ADR-RL.

⁴² Art 6 ADR-RL.

⁴³ Art 7 und 8 ADR-RL.

⁴⁴ Art 9 und 10 ADR-RL.

⁴⁵ Art 11 ADR-RL.

⁴⁶ Art 13 ADR-RL.

⁴⁷ Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 vom 17. Oktober 2023, COM(2023) 649 final, 2023/0376(COD), nachfolgend kurz: „ADR-RL Entwurf 2023“.

gezogen werden.⁴⁸ Die Zurückziehung der ODR-VO wurde damit begründet, dass trotz der hohen Kosten (jährlich rund eine halbe Million Euro) zur Erhaltung der Plattform dort nur sehr wenige Verfahren (etwa 200 pro Jahr) geführt worden waren.⁴⁹ Kritisch wird hierzu angemerkt, dass eine Reformierung der Plattform – die ja von sehr vielen Unternehmen in der EU bereits aufgrund der entsprechenden Verpflichtung gem Art 14 ODR-VO auf deren Websites verlinkt wurde – offenbar leichtfertig zugunsten einer kompletten Einstellung verworfen werden soll.⁵⁰

Einige der praktisch wohl bedeutsamsten Änderungsvorschläge der EU-KOM bezügl der ADR-RL sind folgende:

- Die Ausweitung des Anwendungsbereichs auch auf bestimmte nichtvertragliche Streitigkeiten.⁵¹
- Die Ausweitung auf Streitigkeiten auch mit Unternehmen, die nicht in der EU ansässig sind.⁵²
- Eine Verpflichtung für in der EU niedergelassene Unternehmen, AS-Stellen binnen maximal 20 Arbeitstagen zu antworten, ob sie an einem Verfahren teilnehmen oder nicht.⁵³
- Reduktion von Berichtspflichten der AS-Stellen.⁵⁴
- Wegfall der Informationspflicht für Unternehmen bei Vorliegen einer Streitsache.⁵⁵

Das EP hat in seiner ersten Lesung der beiden Dossiers im März 2024 den Vorschlag der EU-KOM zur ODR-VO ohne Änderungen bestätigt,⁵⁶ während in Bezug auf die Novellierung der ADR-RL insg 57 Abänderungen beschlossen wurden.⁵⁷

⁴⁸ Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen OS-Plattform vom 17. Oktober 2023, COM(2023) 647 final, 2023/0375(COD).

⁴⁹ Ebd, Begründung 3f.

⁵⁰ Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 16.

⁵¹ ADR-RL Entwurf 2023 Art 2 Abs 1.

⁵² ADR-RL Entwurf 2023 Art 4 Abs 1.

⁵³ ADR-RL Entwurf 2023 Art 5 Abs 8.

⁵⁴ ADR-RL Entwurf 2023 Art 7.

⁵⁵ ADR-RL Entwurf 2023 Art 13 Abs 3.

⁵⁶ Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 13. März 2024 zu dem Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und zur Änderung der Verordnungen (EU) 2017/2394 und (EU) 2018/1724 im Hinblick auf die Einstellung der Europäischen OS-Plattform (COM(2023)0647 – C9-0380/2023 – 2023/0375(COD)).

In touristischem Zusammenhang ist hierbei insb beachtlich, dass das EP gleich in Art 1 eine allgemeine Teilnahmeverpflichtung für LFU bei AS-Verfahren über Ansprüche aus der Flugrechte-VO normieren möchte.⁵⁸ Darüber hinaus sollten Verbraucher das Recht bekommen, Beschwerden unabhängig von der Niederlassung des Unternehmens in ihrem Wohnsitzstaat einreichen zu können.⁵⁹ Die Frist für die verpflichtende Antwort von Unternehmen wurde im EP auf 15 Tage verkürzt (eine Erstreckung auf 20 Tage wäre nur bei komplexen Fällen oder beim Vorliegen außergewöhnlicher Umstände möglich).⁶⁰

Der Wegfall der Informationspflicht wurde vom EP verworfen und sogar durch erweiterte Informationspflichten ersetzt, insb sollten Unternehmen auch spezifische E-Mail-Adressen einrichten müssen, über die sie für Verbraucher und AS-Stellen erreichbar sind.⁶¹ Ferner sollte die Qualität der AS-Stellen und ihres Personals weiter erhöht werden, etwa durch verpflichtende Schulungen.⁶²

Generell folgt das EP damit seiner bereits in der Vergangenheit immer wieder erkennbaren Tendenz, Entwürfe für verbraucherrechtliche Vorschriften eher zugunsten der Verbraucher zuzuspitzen.

Der Rat der Europäischen Union hat seine Positionen zu den Legislativvorschlägen am 20. September 2024 festgelegt.⁶³ Der Abschaffung der ODR-VO wird auch vom Rat ohne Änderungen zugestimmt.⁶⁴ Bezügl des Vorschlags zur ADR-RL merkte der Rat ebenso wie das EP einige Änderungen an, jedoch mit einem etwas anderen Fokus: Der Ausweitung des Anwendungsbereichs auf nichtvertragliche Streitigkeiten erteilte der Rat insoweit eine Absage, als dass nur unmittelbar vor- oder nachvertragliche Probleme mit aufgenommen werden.⁶⁵ Auch soll es explizit den Mitgliedsstaaten überlassen werden, ob sie eine Ausweitung auf Streitigkeiten auch mit Drittstaatsunternehmen vorsehen möchten.⁶⁶ Die Frist für die Antwortver-

⁵⁷ Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 13. März 2024 zu dem Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)), nachfolgend kurz: „EP Entschließung ADR 2024“.

⁵⁸ Änderung 23, EP Entschließung ADR 2024.

⁵⁹ Änderung 36, EP Entschließung ADR 2024.

⁶⁰ Änderung 39, EP Entschließung ADR 2024.

⁶¹ Änderung 44, EP Entschließung ADR 2024.

⁶² Änderung 40, EP Entschließung ADR 2024.

⁶³ Dokument 13398/24 zur ADR-RL und Dokument 13402/24 zur ODR-VO.

⁶⁴ Dokument 13402/24, 3.

⁶⁵ Dokument 13398/24, 22.

⁶⁶ Dokument 13398/24, 23.

pflichtung wurde vom Rat bei 20 Arbeitstagen belassen, ergänzt wurde jedoch einerseits, dass bei komplexen Fällen eine Erstreckung der Frist auf 40 Arbeitstage möglich sein soll – und andererseits, dass AS-Stellen eine nicht fristgerechte Antwort des Unternehmens als Ablehnung der Teilnahme interpretieren dürfen sollen, sodass das Verfahren nach Fristablauf umgehend geschlossen (und eine allfällige Sanktionierung eingeleitet werden) könnte. Außerdem werden Ausnahmen, etwa für ohnehin teilnahmeverpflichtete Unternehmen, vorgesehen.⁶⁷

Auch der gänzliche Wegfall der Informationspflicht gem Art 13 Abs 3 ADR-RL wurde vom Rat verworfen und stattdessen lediglich der Umfang der Informationspflicht dahingehend reduziert, als dass Unternehmen sich nun an dieser Stelle nicht mehr zu einer Teilnahmebereitschaft äußern müssten.⁶⁸

Für die – zum Zeitpunkt der Einreichung gegenständlicher Master Thesis – noch nicht abgeschlossenen Verhandlungen im Trilog dürften also zumindest einige Eckpunkte bereits erkennbar sein: Eine Antwortverpflichtung wird wohl eingeführt werden, auch wenn zu den Fristen und den unmittelbaren Folgen einer Nichtbeachtung noch interinstitutioneller Verhandlungsbedarf besteht. Auch eine gewisse Ausweitung der Anwendungsbereiche dürfte zu erwarten sein, ebenso wie die Beibehaltung der Informationspflichten für Unternehmen bei Vorliegen eines Streitfalls.

Für den Tourismussektor bedeutsam wird davon wohl vor allem die Antwortverpflichtung sein.

Aus Sicht der Praxis sind die vorstehend dargestellten Änderungen durchwegs kritisch zu betrachten. Auch wenn einige auf den ersten Blick sinnvoll erscheinen mögen, steht in einer Gesamtschau durchaus zu befürchten, dass mit ihnen dem mehr oder weniger solide etablierten System der AS in der EU eher ein „Bärendienst“ erwiesen werden würde.

So wirkt etwa die Reduktion der Berichtspflichten auf den ersten Blick aus Sicht der AS-Stellen begrüßenswert – unter dem Gesichtspunkt, dass viele dieser Stellen aber ohnehin aufgrund anderer Vorschriften jährliche Berichte legen (müssen), dürfte diese Änderung in der Praxis in weiten Teilen Makulatur sein.

⁶⁷ Dokument 13398/24, 27.

⁶⁸ Dokument 13398/24, 28.

Insbesondere die Ausweitungen der Anwendungsbereiche und ein unwahrscheinlich wirkender, aber möglicher Wegfall der Informationspflicht könnten äußerst problematische Folgen zeitigen: Die Ausweitungen könnten zu einem deutlich erhöhten Arbeitsanfall, allerdings ohne wesentliche Verbesserung der Erfolgsquoten führen, weil nicht davon auszugehen sein dürfte, dass zahlreiche Unternehmen in Drittstaaten sich freiwillig an AS-Verfahren beteiligen werden⁶⁹ – da eine Teilnahmebereitschaft bereits bei in der EU ansässigen Unternehmen regelmäßig nicht gegeben ist, auch wenn diese vorab durchaus erwartet worden war.⁷⁰ Unter dieser Entwicklung würden zuerst die Ressourcen der betroffenen Stellen und letztlich wohl auch die durchschnittliche Qualität der Verfahren deutlich leiden, was wiederum eine Schwächung des gesamten Systems der AS zur Folge hätte.

Eine ersatzlose Streichung der Informationspflichten für Unternehmen wiederum würde das ohnehin bestehende Informationsdefizit auf der Verbraucherseite weiter vergrößern und damit mangels Kenntnis der Verbraucher selbst bei gut lösbaren Fällen eine Anrufung der AS-Stelle verhindern.⁷¹ Die offenbar sehr verbreitete Nichtbeachtung (etwa in Österreich, wo weniger als 10% der Unternehmen die Verpflichtungen voll erfüllen⁷²) einer generell zweckmäßig erscheinenden Norm kann nicht als Argument für ihre Abschaffung dienen.

IZm der Antwortverpflichtung ist überdies anzumerken, dass diese nur zielführend umgesetzt werden könnte, wenn sie mit einer entsprechenden Sanktion einhergeht, deren Verhängung jedoch weitere, ohnehin knappe Ressourcen der betroffenen Stelle binden würde. Inwieweit außerdem eine Sanktionierung von Unternehmen bei Nichteinhaltung der Antwortverpflichtung deren generelle Bereitschaft zur Teilnahme an sonst freiwilligen Verfahren zu steigern

⁶⁹ Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 15.

⁷⁰ Mayr, Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO 690; eine Bereitschaft zur Teilnahme an AS-Verfahren wäre demnach als Qualitätsmerkmal und Marketingaspekt zu betrachten – eine Ansicht, die zwar der Verfasser vollumfänglich teilt, weite Bereiche der Wirtschaft jedoch offenbar nicht.

⁷¹ Dies insb auch, da die ohnehin noch sehr begrenzte Bekanntheit von AS wohl zu einem Gutteil auf den bisher verpflichtend von Unternehmen bereitzustellenden Informationen beruhen dürfte, Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 15.

⁷² Mayr, Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO 693.

vermag, darf bezweifelt werden.⁷³ Bereits jetzt wird von den bestehenden Sanktionsmöglichkeiten bezügl der Informationspflichten so gut wie kein Gebrauch gemacht.⁷⁴

Insgesamt scheint seitens EP und Rat also in einigen Bereichen ein „ausgleichender Einfluss“ auf den ursprünglichen Entwurf genommen zu werden, dennoch bleibt die geplante Novellierung in einigen Aspekten durchaus kritisch bis problematisch.

Es bleibt abzuwarten, welche Letztfassung nach dem Trilog in Kraft treten wird – und wie dann in weiterer Folge die nationale Umsetzung erfolgt; dazu werden im letzten Abschnitt noch einzelne Aspekte näher besprochen. Mit der Umsetzung der bisherigen RL befassen sich die beiden nachfolgenden Unterabschnitte. Auf die (aktuell noch) unmittelbar anzuwendende ODR-VO wird dabei allerdings nur an einzelnen Stellen schlaglichtartig eingegangen, auch da ihre alsbaldige Zurückziehung aufgrund der einhelligen Zugänge von EU-KOM, EP und Rat wohl unstrittig sein dürfte und eine intensivere Befassung damit im vorliegenden Zusammenhang nicht zweckmäßig erscheint.

Vorab wird im Folgenden die österreichische Umsetzung der ADR-RL vorgestellt und diese anschließend im Rahmen einer Darstellung der – etwas umfangreicher kommentierten – Rechtslage in Deutschland letzterer vergleichend gegenübergestellt.

2.3. Aktuelle Umsetzung der ADR-RL in Österreich – das AStG

Als nationale Umsetzung der ursprünglichen ADR-RL in Österreich wurde das Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG) am 13. August 2015 kundgemacht und trat am Folgetag (also mit gut einem Monat Verspätung ggü der Frist in Art 25 der ADR-RL) in Kraft. Der Großteil seiner Bestimmungen ist seit dem 09. Jänner 2016 anzuwenden.

⁷³ Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 15.

⁷⁴ Bezügl Österreich: *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 24f; bezügl Deutschland *Voit*, Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, ZKM 2/2022 65.

Aufbau und Struktur des AStG orientieren sich relativ eng an der damit umgesetzten ADR-RL und gehen abgesehen von einzelnen Ausnahmen kaum über die Mindestanforderungen der RL hinaus.

Nach einem allgemeinen Abschnitt mit dem Anwendungsbereich, einer Kollisionsnorm und Begriffsbestimmungen (§§ 1-3) folgen die Regelungen zu den mit der Streitbeilegung betrauten Stellen und ihren Verfahrensregeln, Informations- und Berichtspflichten sowie zur Bestellung der Schlichter (§§ 4-11). Der dritte Abschnitt befasst sich mit den Verfahren vor den Schlichtungsstellen (§§ 12-18), der vierte enthält die von Unternehmen einzuhaltenden Informationspflichten (§ 19). Der fünfte Abschnitt regelt die Unterstützung der Stellen durch das EVZ und die Kooperation zwischen den Stellen (§§ 20-23), während der sechste Abschnitt die zuständige Behörde (das Sozialministerium) und deren Berichts- und Informationspflichten insb ggü der EU-KOM beinhaltet (§§ 24-29). Die Abschnitte sieben und acht setzen sich aus den Straf- (§§ 29-30) und Schlussbestimmungen (§§ 31-34) zusammen.

Der in § 1⁷⁵ festgelegte Anwendungsbereich umfasst Streitigkeiten zwischen Verbrauchern⁷⁶ mit Wohnsitz im EWR auf der einen, und in Österreich niedergelassenen Unternehmen auf der anderen Seite. Bezügl des Wohnsitzes des Verbrauchers ist auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abzustellen⁷⁷ (und nicht etwa auf den Zeitpunkt der Einleitung des Schlichtungsverfahrens).⁷⁸ Als Niederlassung des Unternehmens kommt dabei nicht nur sein Hauptsitz, sondern etwa auch eine Zweigstelle in Frage, wobei hier jedoch ein gewisser Bezug zu Österreich bestehen muss, etwa wenn der Vertragsabschluss mit der hiesigen Vertretung stattgefunden hat.⁷⁹

Ausgenommen sind Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse⁸⁰ und Kaufverträge über unbewegliche Sachen⁸¹ sowie Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung.⁸²

⁷⁵ Paragraphenbezeichnungen ohne Gesetzesangabe beziehen sich in diesem Unterabschnitt auf das AStG, Abs und Z auf die jeweils vorgenannte übergeordnete Norm.

⁷⁶ iSd § 1 KSchG.

⁷⁷ Was sich bereits aus den Definitionen in Art 4 Abs 1 lit e und f ADR-RL ergibt.

⁷⁸ *Eder/Hörl*, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in *Reiffenstein/Blaschek* (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 56.

⁷⁹ Ebd.

⁸⁰ Umfasst sind hiervon etwa „klassisch staatlich“ organisierte Bereiche wie Polizei, Justiz oder gesetzliche Sozialversicherung, *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 9.

Die in § 2 normierte Kollisionsregel sieht vor, dass das AStG gegenüber sektorspezifischen Regelungen vorgeht. Über die genaue Bedeutung bestehen Auffassungsunterschiede,⁸³ primär dürfte damit gemeint sein, dass auch bezügl anderweitig geregelter Rechtsbehelfsverfahren, auf die das AStG Anwendung finden könnte, iZw gem diesem vorzugehen ist.⁸⁴

Einschränkend zur erlaubten Methodenfreiheit der ADR-RL sieht § 3 Z 1 nur Verfahren zur Einigung oder Vermittlung vor, nicht aber Entscheidungsverfahren, in denen den Parteien von der AS-Stelle verbindliche Lösungen auferlegt werden.⁸⁵ Der Gesetzgeber erspart sich damit eine Befassung mit Art 10 Abs 2 und Art 11 ADR-RL, die strengere Bestimmungen für Verfahren mit verbindlichem Ausgang vorsehen.⁸⁶

Besonders hervorzuheben ist (gerade für den Vergleich mit der nachfolgend im Unterabschnitt 2.4. besprochenen Situation in Deutschland), dass der österreichische Gesetzgeber sich dazu entschlossen hat, die Zahl der Streitbeilegungsstellen im Gesetz festzulegen. Dieser Schritt wurde gesetzt, um Ressourcen zu schonen und einen für die Parteien unübersichtlichen Wildwuchs an Stellen zu vermeiden.⁸⁷ Es gibt daher in Österreich eine fixierte Zahl von acht bundesweit tätigen AS-Stellen, die in § 4 Abs 1 Z 1-8 taxativ aufgezählt sind.⁸⁸ Während die Zuständigkeiten der sieben erstgenannten Stellen gesetzlich nicht definiert werden (sondern es dem Gesetzgeber im Rahmen anderer Rechtsakte oder den Stellen selbst überlassen bleibt, ihre Zuständigkeitsbereiche abzustecken), sieht Abs 2 vor, dass jedenfalls alle Streitigkeiten, die nicht von einer der sieben erstgenannten Stellen behandelt werden, in die Zuständigkeit der VSA fallen, sodass dieser damit eine umfassende Auffangzuständigkeit zukommt.

⁸¹ Wohl wegen der höheren Komplexität und der hohen Streitwerte, auch wenn diese Ausnahme nicht explizit in der ADR-RL vorgesehen ist, *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 10.

⁸² Diese Ausnahme dürfte ergänzend zu den nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse aufgenommen worden sein, *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 8.

⁸³ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 17 mwN.

⁸⁴ Konkret käme dafür etwa das im APF-G normierte Verfahren in Frage, das bereits vor Inkrafttreten des AStG geregelt war.

⁸⁵ Wie bereits in den Erläuterungen zur Regierungsvorlage vorgesehen, 123/ME 25. GP Erläut 6.

⁸⁶ So ist etwa darauf zu achten, dass die Parteien vorab über den verbindlichen Charakter informiert sind, zusätzlich ist insb bei Rechtskollisionen iZm grenzüberschreitenden Fällen sicherzustellen, dass das zwingende Verbraucherschutzniveau nicht unterschritten wird.

⁸⁷ *Grüblinger in Leupold* (Hrsg), Forum Verbraucherrecht 2015, 180, ebenso *Eder/Hörl*, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in *Reiffenstein/Blaschek* (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 58.

⁸⁸ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 20; ein tabellarischer Überblick dieser Stellen findet sich zu Beginn von Abschnitt 3.1.

Die in § 4 Abs 1 genannten Stellen (und nur diese) sind gem § 5 berechtigt und zugleich verpflichtet, das „AS-Stellen-Zeichen“⁸⁹ zu führen, wodurch sie eindeutig als AS-Stelle iSd AStG erkennbar sein und sich von anderen Stellen ohne entsprechende Bindung an die Qualitätsvorhaben des AStG abheben sollen.⁹⁰



Abbildung 1 - Das "AS-Stellen-Zeichen"

§ 6 enthält die wesentlichen Vorgaben zu den von den AS-Stellen zu erlassenden Verfahrensordnungen; diese müssen faire Verfahren gewährleisten (Abs 2) und den Umgang mit Befangenheit regeln (Abs 3). Darüber hinaus können sie Regeln enthalten, die eine Veröffentlichung oder mediale Berichterstattung seitens der Parteien untersagen (Abs 4), oder Verbrauchern die Zahlung eines geringen Beitrags zu den Verfahrenskosten auferlegen (Abs 5).⁹¹ Abs 6 listet einige fakultative Ablehnungsgründe auf: Abgelehnt werden kann eine Beschwerde, wenn

- sie mutwillig gestellt wurde oder schikanös ist (Z 1),
- der Fall bereits bei Gericht oder einer anderen AS-Stelle behandelt wird oder wurde (Z 2),
- sie nicht innerhalb bestimmter Streitwertgrenzen⁹² liegt (Z 3),
- die bilaterale Auseinandersetzung zwischen Konsument und Unternehmen bereits lange zurückliegt; die Frist in den Verfahrensregeln muss jedoch min ein Jahr betragen (Z 4),
- eine Behandlung des Falls den effektiven Betrieb der AS-Stelle ernstlich beeinträchtigen würde (Z 6) oder

⁸⁹ Dieses besteht aus dem Wappen der Republik Österreich und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ und ist in der Anlage 1 des AStG festgelegt.

⁹⁰ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 96; generell ist ein solches Zeichen in der ADR-RL nicht vorgesehen, es handelt sich also um eine originäre „Erfindung“ des österreichischen Gesetzgebers.

⁹¹ Dies wäre die gem Art 8 lit c ADR-RL als Möglichkeit vorgesehene „Schutzgebühr“, vgl *Meisinger*, System der Konfliktbereinigung (2021) Rz 5.31. Aktuell macht allerdings keine AS-Stelle in Österreich Gebrauch von dieser Möglichkeit.

⁹² Einzelne AS-Stellen in Österreich nutzen diese Möglichkeit, etwa ist in Punkt 3c der Verfahrensordnung der RTR Telekom-Schlichtungsstelle eine Untergrenze von min EUR 20,00 vorgesehen, siehe: https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/konsumentenservice/Verfahrensrichtlinien.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

- der Verbraucher bisher keine bilaterale Lösung mit dem Unternehmen versucht hat bzw einen solchen Lösungsversuch nach Aufforderung durch die AS-Stelle nicht umgehend nachholt (Z 7).

Von einer erfolgten Ablehnung sind die Parteien binnen drei Wochen begründet zu informieren (Abs 7).

Die Informations- und Berichtspflichten der AS-Stellen in den §§ 7 und 9 bilden im Wesentlichen die von Art 7 ADR-RL vorgesehenen Transparenz-Anforderungen ab; so verpflichtet § 7 Abs 1 die AS-Stellen, eine laufend aktualisierte Website zu unterhalten. Abs 2 enthält die Vorgaben zu Informationen, die jedenfalls auf dieser Website zu veröffentlichen sind. Darunter fallen neben Postanschrift und E-Mail-Adresse etwa auch Angaben zu Schlichtern, Zuständigkeiten, Verfahrensregeln, Ablehnungsgründen, zu erfüllenden Bedingungen vor Einleitung des Verfahrens, Rechtswirkungen des Ergebnisses und durchschnittlicher Verfahrensdauer. Die Mindestinhalte der – gem Abs 3 ebenfalls auf der Website zu veröffentlichenden – Tätigkeitsberichte gibt § 9 vor; dabei handelt es sich insb um Zahl und Art der Beschwerden, Quoten von Ablehnungen und erfolglos gebliebenen Verfahren und Angaben zu systematischen oder signifikanten Problemstellungen, darüber hinaus ggf Informationen zu Schulungen für Schlichter und zur Zusammenarbeit mit Netzwerken und anderen Stellen.

§ 8 legt weitere Verpflichtungen der AS-Stellen, insb zur Zugänglichkeit (on- und offline, inländische und grenzüberschreitende Fälle), zu Schulungen für Schlichter und zum Umgang mit personenbezogenen Daten der Parteien fest.

Insgesamt sind die (durchaus zahlreichen) Verpflichtungen der AS-Stellen auf verschiedene Normen des AStG „verstreut“,⁹³ wie sich auch in weiterer Folge noch zeigen wird.

In §10 werden erforderliche Qualifikationen, Bestellung (und Abberufungsgründe) sowie Befangenheitsregeln für Schlichter normiert. Schlichter haben demzufolge über Rechtskenntnisse, das erforderliche Fachwissen und die Erfahrung und die Fähigkeiten zur Bearbeitung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten zu verfügen (Abs 1). Der Abschluss eines juristischen Studiums ist für die Bestellung nicht erforderlich – auch sind keine anderen formalen Ausbil-

⁹³ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 109.

dungskriterien spezifiziert.⁹⁴ Dies wird – wie nachfolgend im Unterabschnitt 2.4. behandelt – etwa in Deutschland deutlich anders gehandhabt: Dort sind sehr wohl konkrete Mindestanforderungen an die Ausbildung von Schlichtern (dort als „Streitmittler“ bezeichnet) vorgesehen.⁹⁵

Um eine unabhängige Verfahrensführung zu gewährleisten sind Schlichter für eine Dauer von min drei Jahren zu bestellen und können nur aus wichtigen Gründen abberufen werden (Abs 2); etwa, wenn eine nicht bloß vorübergehende Verhinderung der Ausübung der Tätigkeit als Schlichter vorliegt oder eine unabhängige und unparteiische Ausübung dieser Tätigkeit nicht mehr zu erwarten ist. Nähere Details zu Bestellung und Enthebung (etwa, wie und durch wen diese erfolgen) legen die Stellen selbst fest.⁹⁶ Sämtliche Umstände, die eine Befangenheit nach sich ziehen könnten, sind offenzulegen (Abs 3), bei Bestehen einer Befangenheit ist die Sache von einem anderen Schlichter zu bearbeiten (Abs 4). Bei Stellen, die ausschließlich über einen Berufs- oder Unternehmensverband getragen werden, haben dem Schlichter ein gesonderter Rechnungskreis und ausreichende Mittel zur Verfügung zu stehen (Abs 5).

Die Kriterien, wann eine Befangenheit anzunehmen ist, legt das AStG nicht konkret fest; es wird aber eine Analogie zu den Befangenheitsregeln für Richter gezogen werden können, gerade weil die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der handelnden Personen wesentlich für das Vertrauen in die Objektivität der Verfahren ist.⁹⁷

Die von § 11 eingeräumte Möglichkeit zur Bildung von kollegialen Schlichtungsorganen wird in Österreich aktuell nicht genutzt⁹⁸ – ggf wäre ein solches Kollegialorgan paritätisch mit Verbraucher- und Unternehmensvertretern zu besetzen.

Abschnitt 3 (§§ 12-18) legt die wesentlichen Eckpunkte zu den AS-Verfahren fest, darüber hinausgehende Details werden in den Verfahrensordnungen der AS-Stellen geregelt.

§ 12 regelt die Mindestanforderungen an die Parteienrechte.⁹⁹ So ist gem § 12 Abs 2 iVm Abs 7 das Verfahren grs freiwillig, wobei vertragliche oder gesetzliche Regeln eine Verpflichtung

⁹⁴ Ebd 119f.

⁹⁵ Gem § 6 Abs 2 VSBG müssen Streitmittler Volljuristen oder zertifizierte Mediatoren sein.

⁹⁶ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 118.

⁹⁷ Ebd 117.

⁹⁸ Ebd 123.

⁹⁹ Ebd 15.

für Unternehmen vorsehen können. Über die Freiwilligkeit der Verfahren – und insb die Möglichkeit zum jederzeitigen Verfahrensabbruch – sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren (soweit nicht – wie von Abs 7 eröffnet – für das Unternehmen eine Teilnahmepflicht besteht).

Eine Vertretung der Parteien ist in jedem Verfahrensstadium zulässig aber nicht verpflichtend (§ 12 Abs 3).¹⁰⁰ § 12 Abs 6 gibt beiden Parteien das Recht, sich binnen angemessener Frist zu den gegenseitigen Vorbringen und anderen Ergebnissen (wie etwa Sachverständigengutachten) zu äußern.

Gem § 13 sind Verfahren kostenlos, soweit gesetzlich oder in den Verfahrensregeln (gem § 6 Abs 5) keine abweichenden Vorgaben gemacht werden.¹⁰¹

§ 14 regelt in Abs 1 eine reguläre Verfahrensdauer von max 90 Tagen, die allerdings gem Abs 2 bei hochkomplexen Fällen (bei Bedarf auch mehrmals¹⁰²) verlängert werden kann. Als Beginn dieser 90-Tagesfrist ist der Eingang der vollständigen Beschwerde genannt. Diese Regelung orientiert sich zwar am Wortlaut des Art 8 Abs 1 lit e der ADR-RL („*Eingang der vollständigen Beschwerdeakte*“), die „Beschwerdeakte“ der RL ist aber im Gegenzug zur „Beschwerde“ (also dem Schlichtungsantrag samt allenfalls erforderlicher Beilagen) gem AStG laut der hM erst vollständig, wenn auch eine Gegenäußerung des Unternehmens vorliegt; der Fristenlauf beginnt somit in Österreich zu einem früheren Zeitpunkt als in anderen Ländern.¹⁰³

Das Verfahrensergebnis ist zu begründen und den Parteien auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.¹⁰⁴

¹⁰⁰ Da Parteien sich gem § 12 Abs 3 AStG „durch Rechtsanwälte oder Dritte“ vertreten lassen dürfen, erscheint die Regelung in Abs 4 leg cit, dass auch Funktionäre und Arbeitnehmer von klageberechtigten Verbänden gem § 29 KSchG oder Interessenvertreter gem § 37 Abs 3 Z 9 MRG als Vertreter zulässig sind, prima facie etwas überschießend, da diese Personen ja auch unter den Begriff „Dritte“ subsumierbar sind; diese Norm dient somit primär einer Klarstellung bezügl des Rechtsanwaltsvorbehalts iZm entgeltlicher Vertretung – vgl *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 129 mwN.

¹⁰¹ So ist etwa eine Beteiligung der Unternehmen an den Verfahrenskosten der apf (iHv EUR 78,00 pro Fall) gem § 4 Abs 3 APF-G iVm der PFAG-KostenbeitragsV vorgesehen.

¹⁰² *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 141.

¹⁰³ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 131; weiters *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 127 – im Ergebnis bedeutet dies praktisch, dass AS-Stellen in Österreich schneller arbeiten müssen als in anderen Ländern, um entsprechend fristgerechte Ergebnisse zu produzieren.

¹⁰⁴ Der Begriff des „dauerhaften Datenträgers“ ist iSd § 3 Z 5 FAGG zu verstehen, *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 140.

Darüber hinaus sind AS-Verfahren gem § 15 Abs 1 nicht öffentlich, Schlichter und andere Mitarbeiter der AS-Stellen sind gem Abs 2 grs zur Verschwiegenheit verpflichtet; Abs 3 definiert Ausnahmen für die bei den Regulatoren angesiedelten AS-Stellen.¹⁰⁵

Durch den nichtöffentlichen, vertraulichen Rahmen der Verfahren soll – dem ErwGr 29 der ADR-RL folgend – insb gewährleistet werden, dass ein unbefangener Austausch von Positionen stattfinden kann und die Vermittlung unpräjudizieller Lösungen erleichtert wird.¹⁰⁶ Ferner soll auch bei nicht gerade als „clamoros“¹⁰⁷ einzustufenden Fällen keine parallele öffentliche oder mediale Auseinandersetzung die Lösungsfindung behindern oder die Parteien sich auf diese Weise gar gegenseitig zu beschädigen versuchen.

Die Verschwiegenheitsverpflichtung des Abs 2 ist neben der allgemeinen Vertraulichkeitsvorschrift bezügl der Verfahren selbst als korrespondierende Norm bezügl der Personen zu verstehen, die für die Bearbeitung dieser Verfahren verantwortlich sind – vergleichbar der Verschwiegenheitspflicht von Mediatoren und ihren Hilfspersonen gem § 18 ZivMediatG.¹⁰⁸

Ein Vernehmungsverbot bzw Zeugnisverweigerungsrecht – etwa in einem nachfolgenden streitigen Zivilverfahren, wenn ein AS-Verfahren ohne Einigung geendet hat – ist damit allerdings (anders als bei Mediatoren) nicht verbunden.¹⁰⁹ Daraus könnte sich in der Praxis die etwas absurd anmutende Situation ergeben, dass in einem Zivilverfahren nach dem ergebnislosen Abschluss eines AS-Verfahrens, das in der (gem § 3 eindeutig zulässigen) Form einer Mediation geführt wurde, auf den Schlichter (in seiner Rolle als Mediator) der § 320 Z 4 ZPO sehr wohl Anwendung findet – wäre dasselbe Verfahren mit denselben Parteien vom selben Schlichter, aber eben nicht als Mediation geführt worden, wäre es diametral anders.

Darüber hinaus obliegt es der Vereinbarung der Parteien, Schlichter ggf von ihrer Verschwiegenheit zu entbinden (was wiederum gem § 18 ZivMediatG nicht vorgesehen ist).

Die Ausnahmen des Abs 3 dienen dazu, bestimmten Aufsichts- und Regulierungsbehörden Einblick in die Arbeit der bei ihnen angesiedelten AS-Stellen zu ermöglichen, um damit bei Bedarf entsprechende Aufsichts- oder Regulierungsmaßnahmen treffen zu können.¹¹⁰

¹⁰⁵ E-Control, RTR und apf.

¹⁰⁶ Erläut 697 BlgNR 25. GP 13.

¹⁰⁷ Gemeint sind damit besonders öffentlichkeitswirksame Fälle nach dem Verständnis von Egmond Foregger, vgl etwa *Dragomir*, Das „clamoröse“ Strafverfahren – wann ist ein Strafverfahren von öffentlichem Interesse? 1; siehe auch *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 143, hier wird für solche Verfahren allerdings – offenbar fälschlicherweise – der phonetisch ähnliche, aber inhaltlich divergente Begriff „glamourös“ verwendet.

¹⁰⁸ Erläut 697 BlgNR 25. GP 13 nennt den § 18 ZivMediatG als Vorbild für diese Norm.

¹⁰⁹ Ebd.

¹¹⁰ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 145.

§ 16 Abs 1 sieht vor, dass subsidiär zu einem Einigungsverfahren¹¹¹ (Gesetzeswortlaut: „*Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht...*“) vom Schlichter ein Lösungsvorschlag unterbreitet werden kann; im ursprünglichen Entwurf des AStG war ein solcher Vorschlag noch verpflichtend vorgesehen.¹¹² Dieser Lösungsvorschlag hat sich „im Rahmen der Gesetze zu bewegen“. Diese Formulierung ist unklar – während eine eher weite Auslegung alle gesetzlich zulässigen Inhalte umfasst,¹¹³ geht eine engere Auslegung in die Richtung, dass primär der Rechtslage zu folgen ist, und Billigkeitserwägungen nur im begründeten Einzelfall Eingang finden können.¹¹⁴

Gem Abs 2 sind die Parteien bei Übermittlung des Vorschlags zu informieren, dass es ihnen frei steht, diesen anzunehmen oder abzulehnen (Z 1), dass sie trotz Teilnahme am Verfahren ihre Rechte vor Gericht weiter verfolgen können (Z 2), dass das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens anders als der Lösungsvorschlag ausfallen kann (Z 3) und welche Rechtswirkungen eine Annahme des Lösungsvorschlags hat (Z 4); gem Abs 3 ist ihnen eine angemessene Überlegungsfrist zu gewähren.

Abzuschließen ist ein AS-Verfahren gem § 17 Abs 1, wenn entweder eine der Parteien erklärt, nicht (weiter) am Verfahren teilnehmen zu wollen (Z 1 und 2), die AS-Stelle unzuständig oder die Beschwerde gem § 6 Abs 6 abzulehnen ist (Z 3 und 4) oder wenn eine Einigung gefunden wurde bzw der Einigungsversuch erfolglos war (Z 5); Abs 2 besagt, dass das Verfahren mit der Verständigung der Parteien als beendet gilt.

Die Entscheidung über die Verfahrensbeendigung trifft in aller Regel der verfahrensführende Schlichter, wobei einer der vorgenannten, taxativ aufgezählten Tatbestände vorliegen muss – eine Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der AS-Stelle kommt somit grs nicht in Frage. Die Mitteilung über die Verfahrensbeendigung hat gem § 14 schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zu erfolgen und den Grund des Verfahrensabschlusses zu benennen.¹¹⁵

¹¹¹ Braun/Hörl, Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove*, Internationale Schiedsgerichtsbarkeit 374 Rz 47.

¹¹² Meisinger, System der Konfliktbereinigung (2021) Rz 5.33.

¹¹³ Grublinger in Leupold (Hrsg), Forum Verbraucherrecht 2015 175.

¹¹⁴ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 147f.

¹¹⁵ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 154.

Mit Beendigung des Verfahrens beginnt auch die gem § 18 für die Dauer des Verfahrens gehemmte Verjährung wieder zu laufen – die Regelung der Verjährungshemmung entspricht im Wesentlichen jener in § 22 Abs 1 ZivMediatG.¹¹⁶ Sie soll sicherstellen, dass den Parteien nach einem allenfalls erfolglos gebliebenen AS-Verfahren mit ihrer Streitigkeit dennoch der Weg zu Gericht offen steht.¹¹⁷ Es handelt sich dabei um eine Fortlaufhemmung, die Verjährungs- und Ausschluss- bzw Präklusivfristen betrifft, nicht aber verfahrensrechtliche Fristen.¹¹⁸ Insb wird damit auch die Fälligkeit verfahrensrelevanter Ansprüche grs nicht aufgeschoben.¹¹⁹

Zu beachten ist überdies, dass die Verjährungshemmung nur bei Anrufung der zuständigen AS-Stelle eintritt.¹²⁰

Die in § 19 geregelten Informationspflichten transponieren recht exakt die Vorgaben des Art 13 ADR-RL; demzufolge sind Unternehmen verpflichtet, allgemein auf die AS-Stelle(n) hinzuweisen, an deren Verfahren sie aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtung mitzuwirken haben (Abs 1), die Information hat auf einer allenfalls vorhandenen Website sowie in den AGB zu erfolgen (Abs 2) – dies stellt also eine streitfallunabhängige Informationspflicht dar, die allerdings nur teilnahmeverpflichtete Unternehmen trifft.¹²¹ Ferner ist gem Abs 3 jedes Unternehmen verpflichtet, den Verbraucher bei einem Streitfall, der bilateral nicht geklärt werden konnte, konkret auf die zuständige(n) AS-Stelle(n) hinzuweisen und mitzuteilen, ob es an einem Verfahren teilnehmen wird – diese Pflicht trifft somit alle Unternehmen, sie wird allerdings nur bei Vorliegen eines konkreten Streitfalls relevant.¹²²

¹¹⁶ Erläut 697 BlgNR 25. GP 14.

¹¹⁷ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 155.

¹¹⁸ Erläut 697 BlgNR 25. GP 14.

¹¹⁹ Eder/Hörl, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in Reiffenstein/Blaschek (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 75; dazu bestehen allerdings auch Ausnahmen, wie etwa jene durch § 145 TKG 2021: bei Verfahren vor der RTR Telekom-Schlichtungsstelle gem § 205 Abs 1 leg cit über Entgeltstreitigkeiten bezügl Telekommunikationsdiensten wird regelmäßig auch die Fälligkeit der Ansprüche aufgeschoben. Vgl dazu auch die entsprechende Verfahrensrichtlinie der RTR, insb die Punkte 9ff:

https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/konsumentenservice/Verfahrensrichtlinien.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

¹²⁰ Eder/Hörl, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in Reiffenstein/Blaschek (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 67.

¹²¹ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 158.

¹²² Ebd 160.

Diese etwas verschachtelt und kompliziert – ja teils redundant – anmutenden Vorschriften sind das Ergebnis eines gesetzgeberischen Kompromisses auf EU-Ebene;¹²³ Sie sollen sicherstellen, dass Verbraucher direkt von ihrem Vertragspartner und möglichst umfassend über die Möglichkeit zur Nutzung von AS-Verfahren informiert werden, gleichzeitig aber Unternehmen den Ausweg lassen, eine Verfahrensteilnahme (bei Freiwilligkeit derselben) dennoch abzulehnen. Ein Verstoß gegen diese Informationspflichten ist gem § 29 verwaltungsstrafrechtlich sanktionsbewehrt.¹²⁴

Die §§ 20 bis 23 regeln verschiedene Kooperationen, zu denen die Stakeholder in diesem Bereich aufgefordert sind: § 20 sieht bei grenzüberschreitenden Fällen vor, dass das EVZ Österreich Verbrauchern helfen soll, die für ihr Anliegen zuständige AS-Stelle zu finden und sie bei der Bedienung der OS-Plattform zu unterstützen. Gem § 21 haben AS-Stellen, EVZ und zuständige Behörden über andere Stellen in der EU zu informieren und einen Link zur OS-Plattform in ihre Websites zu integrieren.

Ferner haben AS-Stellen miteinander (§ 22) und mit den zuständigen Stellen gem VBKG¹²⁵ zu kooperieren (§ 23).

§ 24 benennt die zuständigen Behörden und die zentrale Anlaufstelle. Erstere sind gem Abs 1 der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie¹²⁶ (für die Stellen in § 4 Abs 1 Z 2-4) und der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz¹²⁷ (für die anderen Stellen des § 4); letzterer übernimmt auch die Funktion der zentralen Anlaufstelle (Abs 2), die erforderlich ist, da mehr als eine zuständige Behörde besteht.¹²⁸

Eine der Aufgaben der zentralen Anlaufstelle ist gem § 25 Abs 1 die Notifikation der AS-Stellen bei der EU-KOM, dazu zählt die Norm auch eine Reihe von Angaben auf, die an die EU-KOM zu übermitteln sind; das sind ua Name, Kontaktdaten und Website-Adresse der AS-

¹²³ Mayr, Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO 691 bzw *Germ*, Sanktionsbewehrte Informationspflichten für Unternehmer im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG und in der ODR-VO 754.

¹²⁴ Mayr, Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO 693.

¹²⁵ Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz), BGBl I 2006/248.

¹²⁶ Praktisch nunmehr (Stand 14.12.2024) die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie.

¹²⁷ Praktisch nunmehr (Stand 14.12.2024) der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.

¹²⁸ Art 18 Abs 1 ADR-RL.

Stelle, Zuständigkeiten, Ablehnungsgründe, Verfahrenssprache(n) und Informationen zur Verfahrensdurchführung. Die Angaben des Abs 1 sind gem Abs 2 von den zuständigen Behörden an die zentrale Anlaufstelle zu melden; selbiges gilt für allfällige Änderungen.

Erfüllt eine der in § 4 genannten Stellen die gesetzlichen Anforderungen des AStG nicht (mehr), hat die zuständige Behörde diese gem Abs 3 aufzufordern, diesen Umstand zu beheben. Erfolgt eine solche Behebung nicht unverzüglich, spätestens aber binnen drei Monaten, so hat die zuständige Behörde ihr gem Abs 4 die Befugnis, als AS-Stelle tätig zu werden, mit Bescheid zu entziehen und dies der zentralen Anlaufstelle zu melden, woraufhin diese gem Abs 5 die Notifikation rückgängig zu machen hat. Dieser Vorgang dürfte zwar praktisch äußerst selten vorkommen – die Norm birgt jedoch bereits in der Theorie einiges Potential für Verwirrung: Angenommen, einer gesetzlich normierten Stelle wird per Bescheid ihr Status aberkannt, dann würde eine rechtskräftige Aberkennung folglich zu einer Unrichtigkeit des Gesetzeswortlauts führen.¹²⁹

Die Berichtspflichten der AS-Stellen werden in § 26 festgelegt; die AS-Stellen haben gem Abs 1 ihrer jeweiligen zuständigen Behörde Änderungen der in § 25 Abs 1 genannten Informationen umgehend mitzuteilen und ihr (zumindest) alle zwei Jahre einen Bericht, der die Tätigkeitsberichte gem § 9 und weitere Informationen gem Abs 3 (Informationen zu Struktur und Finanzierung, zu Schlichtern und deren Vergütung und Funktionszeit, die Verfahrensregeln und die Ablehnungsquote seitens der betroffenen Unternehmen) enthält, zu übermitteln, den diese wiederum umgehend an die zentrale Anlaufstelle weiterzugeben hat. Eine Formvorschrift besteht nicht; demzufolge könnte die Übermittlung insb der Tätigkeitsberichte und der Verfahrensregeln (die ja gem § 7 Abs 2 Z 6 bzw Abs 3 ohnehin auf der Website der AS-Stelle zu veröffentlichen sind) auch einfach durch Übermittlung eines Links zur Fundstelle auf der Website der AS-Stelle erfolgen.¹³⁰

Die zentrale Anlaufstelle hat wiederum gem § 27 alle vier Jahre an die EU-KOM über die Entwicklungen und die Arbeitsweise der AS-Stellen zu berichten. Dieser Bericht hat neben einer Beschreibung der bewährten Verfahren von AS-Stellen ggf auch statistische Belege für Unzulänglichkeiten, die iZm AS hinderlich wirken, sowie Empfehlungen zur Verbesserung des effektiven und effizienten Funktionierens von AS-Stellen zu enthalten.

¹²⁹ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 175.

¹³⁰ Ebd 176, insb dortige FN 869.

Als weitere Pflicht der zuständigen Behörden sieht § 28 die Überwachung der von den AS-Stellen erstellten Schulungsprogramme für Schlichter vor.

Praktisch von eher untergeordneter Bedeutung sind die Strafbestimmungen, welche in § 29 eine verwaltungsstrafrechtliche Sanktion iSe Geldstrafe von bis zu EUR 750,00 für Unternehmen vorsehen, welche ihren Informationspflichten gem § 19 gar nicht, unvollständig oder unrichtig nachkommen. Ferner sieht § 30 für das unberechtigte Führen des AS-Stellenzeichens gem § 5 eine Geldstrafe iHv max EUR 3.000,00 vor. Die Zuständigkeit für die Verwaltungsstrafverfahren richtet sich mangels spezifischer Regelung nach dem VStG.¹³¹

Die Schlussbestimmungen der §§ 31-34 regeln Inkrafttreten, Vollziehung und Verweise bzw geben einen Umsetzungshinweis; sie seien hier nur der Vollständigkeit halber erwähnt, da sie inhaltlich für die vorliegende Thesis von untergeordneter Bedeutung sind.

Ergänzend zur Einführung des AStG wurden mit dem BGBl I Nr. 105/2015 einzelne Anpassungen des KSchG und des VBKG an die neue Rechtslage vorgenommen, sowie im § 33 Tarifpost 20 Abs 2 GebG eine neue Z 5 eingefügt, die bestimmt, dass außergerichtliche Vergleiche über Verbraucherstreitigkeiten, die vor AS-Stellen gem § 4 geschlossen werden, gebührenfrei sind.¹³²

2.4. Aktuelle Umsetzung der ADR-RL in Deutschland – das VSBG

Mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) erfolgte die Umsetzung der ADR-RL in Deutschland. Es wurde mit deutlich größerer Verspätung als das AStG erst am 19. Februar 2016 vom Bundestag als Art 1 eines umfangreichen Umsetzungsgesetzes¹³³ beschlossen und trat (abgesehen von einzelnen Normen) per 1. April 2016 in Kraft. Inzwischen wurde es mehrfach novelliert, die umfangreichsten Änderungen erfolgten mit dem VSBG-Änderungsgesetz¹³⁴ vom 30. April 2019, das mit Beginn des Folgejahres in Kraft trat – hier

¹³¹ Ebd 178.

¹³² Ansonsten wäre eine Vergleichsgebühr iHv 2% vom Gesamtwert der von jeder Partei übernommenen Leistungen zu entrichten, vgl *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 152.

¹³³ Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, dBGBI. I 2016, S. 254 ff.

¹³⁴ Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze, dBGBI. I 2019, S. 1942 ff.

wurde insb die Universalschlichtungsstelle des Bundes (siehe unten Unterabschnitt 3.2.3) begründet und die entsprechenden Normen im Gesetz eingefügt.¹³⁵

Das VSBG ist strukturell etwas umfangreicher als das AStG und gliedert sich in zehn Abschnitte: Abschnitt 1 umfasst allgemeine Vorschriften (§§ 1f), Abschnitt 2 legt die Regeln bezügl der privaten Verbraucherschlichtungsstellen fest (§§ 3-10) während Abschnitt 3 das Streitbeilegungsverfahren behandelt (§§ 11-23). Abschnitt 4 befasst sich mit der Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen (§§ 24-27), die Abschnitte 5 und 6 regeln die behördlichen Schlichtungsstellen, insb die Universalschlichtungsstelle des Bundes (§§ 28-31). Abschnitt 7 umfasst Normen zur zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung, der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen und zu den Berichtspflichten (§§ 32-35), Abschnitt 8 regelt die Informationspflichten der Unternehmer (§§ 37f), Abschnitt 9 enthält Vorgaben zur grenzübergreifenden Zusammenarbeit (§§ 38-40). Die Schlussbestimmungen finden sich schließlich in Abschnitt 10 (§§ 41-43).

Der in § 1¹³⁶ festgelegte Anwendungsbereich legt eine Geltung für alle bei anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen geführten Konfliktbeilegungsverfahren fest und schließt von der Anwendung nur Verfahren aus, die mit unternehmenseigenen Stellen geführt werden.

Der zur allgemeinen Benennung der Stellen in § 2 gewählte Begriff „Verbraucherschlichtungsstellen“ wirkt dabei insoweit etwas unglücklich gewählt, als dass damit auch Stellen gemeint sind, die nicht Schlichtung als ausschließliche Methode verwenden,¹³⁷ auch wenn diese Methode dennoch den Schwerpunkt der AS-Landschaft in Deutschland bildet.¹³⁸ Der Begriff „Verbraucherschlichtungsstelle“ besitzt Bezeichnungsschutz – nur Stellen, die gem VSBG oder anderen Rechtsvorschriften anerkannt, beauftragt und eingerichtet sind, dürfen sich so bezeichnen (Verstöße dagegen können ein Bußgeld von bis zu EUR 50.000,00 nach sich ziehen).¹³⁹

¹³⁵ Meller-Hannich in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 44f § 1 Rz 9.

¹³⁶ Paragraphenbezeichnungen ohne Gesetzesangabe beziehen sich in diesem Unterabschnitt auf das VSBG, Abs und Z auf die jeweils vorgenannte übergeordnete Norm.

¹³⁷ Althammer/Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 55 § 2 Rz 1.

¹³⁸ Berlin in Althammer/Meller-Hannich, VSBG², Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis 26 Rz 30.

¹³⁹ Althammer/Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 55 § 2 Rz 10.

Private Verbraucherschlichtungsstellen können gem § 3 nur von einem eingetragenen Verein als Träger betrieben werden; für den Betrieb der Stelle muss ein separater Haushalt eingerichtet sein, wenn der Verein (neben der Schlichtung auch) Unternehmerinteressen oder Verbraucherinteressen wahrnimmt oder er ausschließlich oder überwiegend von einem Unternehmens- oder Verbraucherverband oder einem einzelnen oder mehreren Unternehmen finanziert wird. Der Normzweck der Einschränkung der Trägerschaft auf Vereine ist es, Einzelpersonen den Betrieb von Verbraucherschlichtungsstellen unmöglich zu machen – dies insb deshalb, da vor allem Rechtsanwälte sich häufig als Güte- oder Streitbeilegungsstellen eintragen lassen.¹⁴⁰ Einen damit möglichen Wildwuchs an Stellen wollte der Gesetzgeber durch diese Beschränkung unterbinden.

Die Zuständigkeiten der Verbraucherschlichtungsstellen können diese gem § 4 grs selbst wählen, solange sie Streitigkeiten aus Verbraucherverträgen¹⁴¹ oder über das Bestehen selbiger behandeln. Ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten. Abs 1a konkretisiert, dass die Stellen sich auf bestimmte Wirtschaftsbereiche (Z 1), Vertragstypen (Z 2) oder Unternehmer (Z 3) beschränken können, oder auf Unternehmer, deren Niederlassung sich in einem bestimmten Bundesland befindet (Z 4). Stellen, die keine Einschränkung gem Abs 1a treffen, haben gem Abs 2 die Bezeichnung „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ zu führen und alle Verbraucherstreitigkeiten zu behandeln, wobei zwei grs Ausnahmetatbestände bestehen: Z 1 nimmt Streitigkeiten aus Verträgen über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (lit a), Gesundheitsdienstleistungen (lit b) sowie Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen (lit c) aus, Z 2 hingegen Streitigkeiten, für die eine andere Stelle besteht. Auch allgemeine Verbraucherschlichtungsstellen iSd Abs 2 können ihre Zuständigkeit auf Unternehmer mit Niederlassung in einem oder mehreren bestimmten Ländern beschränken, dies ist in der Bezeichnung kenntlich zu machen. Über die Vorgaben der (mindestharmonisierenden) ADR-RL hinaus sieht Abs 3 vor, dass Verbraucherschlichtungsstellen sich zusätzlich auch eine Zuständigkeit für andere zivilrechtliche Streitigkeiten geben können, an denen Verbraucher oder Unternehmer als Antragsteller oder Antragsgegner betroffen sind. Es können (anders als in Österreich gem § 1 AStG) von Verbraucherschlichtungsstellen also auch Fälle aus den Bereichen b2b oder c2c behandelt werden, wenn diese

¹⁴⁰ Fries in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 65 § 3 Rz 2.

¹⁴¹ Gem § 310 Abs 3 BGB.

ihre Zuständigkeit entsprechend erstreckt haben;¹⁴² ferner ist auch eine Antragstellung seitens Unternehmen denkbar.¹⁴³ Umgekehrt kann eine Verbraucherschlichtungsstelle gem Abs 4 ihre Zuständigkeit auch einschränken, und zwar bezügl der Verbraucher auf jene, deren Wohnsitz innerhalb des EWR liegt bzw bei Unternehmern auf solche mit Niederlassung im Inland.¹⁴⁴ Auch hier ist das VSBG offener verfasst als das AStG in Österreich, da bei letzterem diese Einschränkungen nicht fakultativ sind. Dennoch bleibt es AS-Stellen auch in Österreich letztlich unbenommen, ebenfalls gewisse „Nebentätigkeiten“ anzunehmen, also Fälle außerhalb des AStG-Anwendungsbereichs zu behandeln; diesfalls sind allerdings die Regeln des AStG nicht (verpflichtend) anzuwenden.¹⁴⁵

In § 5 Abs 1 wird normiert, dass Verbraucherschlichtungsstellen eine Verfahrensordnung haben müssen, die die Einzelheiten des Streitbeilegungsverfahrens und dessen Durchführung regelt. Abs 2 verbietet Verfahren, die dem Verbraucher eine verbindliche Lösung auferlegen oder ihm den Zugang zu den Gerichten verwehren.

Dabei ist der Telos des Abs 1 zweigliedrig: Einerseits soll die Verfahrensordnung den Parteien vor Verfahrensbeginn transparent die zu erwartenden Schritte aufzeigen und ihnen so die Möglichkeit zu einer informierten Entscheidung über eine Teilnahme am Verfahren geben. Andererseits dient sie auch den Anerkennungsbehörden als Grundlage zur Prüfung der Stelle, bevor eine Anerkennung vorgenommen wird.¹⁴⁶ Mit Abs 2 werden beidseitig verbindliche Schiedssprüche untersagt (gegenüber dem Unternehmer können Lösungen aber durchaus Verbindlichkeit entfalten); ferner soll der Zugang des Verbrauchers zu den Gerichten sichergestellt werden.

Auch in diesem Punkt ist das VSBG im Verhältnis zum AStG einerseits weniger detailliert in seinen Vorgaben und schafft für die Verfahrensordnungen der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland entsprechend größere Spielräume – andererseits sind in Österreich generell keine verbindlichen Lösungen zulässig.¹⁴⁷

¹⁴² Meller-Hannich in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 74 § 4 Rz 5 bzw 83 Rz 40ff.

¹⁴³ Ebd 75 § 4 Rz 8.

¹⁴⁴ Meller-Hannich in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 84 § 4 Rz 46f.

¹⁴⁵ Sondern zB jene des APF-G bei den (zahlreichen) Verfahren der apf mit Verfahrensparteien, die nicht vom AStG umfasst sind.

¹⁴⁶ Fries in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 86 § 5 Rz 2.

¹⁴⁷ Erläut 697 BlgNR 25. GP 6.

§ 6 befasst sich mit den natürlichen Personen, die für die Verfahrensführung verantwortlich sind; das VSBG nennt sie „Streitmittler“ – jede Verbraucherschlichtungsstelle muss gem Abs 1 zumindest einen davon beschäftigen (und wenn tatsächlich nur einer dort beschäftigt ist, muss auch ein Stellvertreter bestellt sein). Gem Abs 2 Satz 1 sind für diese Tätigkeit Rechtskenntnisse und entsprechende Fähigkeiten erforderlich; allerdings sieht Satz 2 ergänzend vor, dass nur Volljuristen¹⁴⁸ oder zertifizierte Mediatoren¹⁴⁹ als Streitmittler bestellt werden dürfen.¹⁵⁰ In Abs 3 werden darüber hinaus noch einige inkompatible Vortätigkeiten genannt, die ein Streitmittler in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht ausgeübt haben darf – davon sind insb Tätigkeiten für schlichtungsverpflichtete Unternehmen bzw Unternehmens- oder Verbraucherverbände umfasst. Die im Vergleich zu den Mindestvorgaben der ADR-RL (diese verlangt lediglich „Rechtskenntnisse“) wesentlich höhere juristische Qualifikation der Streitmittler soll eine hohe Qualität der Verfahren gewährleisten und wurde bereits frühzeitig in der Genese des VSBG gefordert,¹⁵¹ kritisch wird jedoch mitunter betrachtet, dass alternativ auch Mediatoren (und zwar auch solche mit juristischer „Minimalbildung“) Streitmittler sein können.¹⁵²

In § 7 werden weitere Vorgaben zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Streitmittlers weiter konkretisiert, dieser ist weisungsfrei und unabhängig (Abs 1), seine Vergütung darf nicht nur durch einen Unternehmer erfolgen und muss von den Verfahrensergebnissen unabhängig sein (Abs 2). Umstände, die sich auf seine Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigend auswirken könnten, hat er ggü dem Träger der Stelle umgehend offenzulegen (Abs 3) und darf in solchen Fällen nur nach Offenlegung ggü den und Zustimmung durch die Parteien tätig werden (Abs 4). Sollen Gremien als Streitmittler tätig werden, sind sie paritätisch zu besetzen (Abs 5). Dabei gelten für alle Mitglieder des Gremiums die Anforderungen des § 6 Abs 2.¹⁵³ Zwar unterliegen Streitmittler damit nicht ganz den strengen Normen, die für Richter gelten,¹⁵⁴ dies erscheint aber angesichts der unverbindlichen Vorschläge, die sie

¹⁴⁸ Personen mit zwei absolvierten Staatsexamina gem § 5 Abs 1 DRiG.

¹⁴⁹ Gem § 5 Abs 2 MediationsG.

¹⁵⁰ Fries in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 99f § 6 Rz 22-25.

¹⁵¹ Etwa Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 289; ebenso Wendland, Abschied von der Privatautonomie durch Verbraucherschlichtung? Zur Kritik des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) aus der Perspektive der interdisziplinären ADR-Forschung KritV 4/2016 311f.

¹⁵² Etwa Fries in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 100 § 6 Rz 26.

¹⁵³ Althammer in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 125 § 7 Rz 26.

¹⁵⁴ Wie insb Art 97 GG.

unterbreiten (im Gegensatz zu den verbindlichen Urteilen eines Richters) sachlich gerechtfertigt.¹⁵⁵

Die Tätigkeitsdauer des Streitmittlers soll gem § 8 zumindest drei Jahre umfassen,¹⁵⁶ eine Wiederbestellung ist zulässig (Abs 1). Abberufen werden kann ein Streitmittler gem Abs 2 nur aus wichtigen Gründen, etwa wenn eine unabhängige und unparteiliche Amtsführung nicht mehr zu erwarten ist, oder wenn er nicht nur vorübergehend an der Ausübung seiner Tätigkeit gehindert ist. Abweichende Vereinbarungen im Dienstvertrag sind damit nichtig.¹⁵⁷

§ 9 regelt die Beteiligung von Verbänden der Unternehmer- und Verbraucherseite: ist ein solcher Verband Träger einer Schlichtungsstelle, ist für die Festlegung und Änderung der Zuständigkeiten und Verfahrensordnung sowie zur Bestellung und Abberufung von Streitmittlern ein Verband der jeweils anderen Seite zu beteiligen. Praktisch erfolgt diese Einbindung regelmäßig durch entsprechend besetzte Beiräte, die bei Schlichtungsstellen eingerichtet werden.¹⁵⁸

Die in § 10 umrissenen Informationspflichten für die Schlichtungsstellen (insb Verfahrensordnung, Erreichbarkeit und Zuständigkeit, Identität der Streitmittler, Verfahrensablauf und Kosten) werden in einer Verordnung¹⁵⁹ näher konkretisiert.

In den §§ 11-13 werden die wesentlichen Regeln für die Verfahren dargelegt; diese besagen insb, dass die Kommunikation in Textform (also schriftlich, auch per E-Mail oder Online-Formular) möglich sein muss (§ 11), dass die Verfahrenssprache grs Deutsch ist, aber auch andere Sprachen vorgesehen oder vereinbart werden können (§ 12) und, dass sich Parteien zwar im Verfahren vertreten lassen dürfen, dazu aber nicht verpflichtet sind (§ 13). Zur Ver-

¹⁵⁵ *Althammer in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 109f § 7 Rz 3.

¹⁵⁶ Wovon aufgrund der Qualität der Norm als „Soll“-Vorschrift aber im begründeten Fällen – etwa bei einer zeitlich kürzer befristeten Karenzvertretung – abgegangen werden kann; *Althammer in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 129 § 8 Rz 3.

¹⁵⁷ *Althammer in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 130 § 8 Rz 5.

¹⁵⁸ *Fries in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 137 § 9 Rz 2.

¹⁵⁹ § 3 VSBIInfoV; diese Verordnung enthält neben detaillierteren Normen zu Informations- und Berichtspflichten auch die für einen Anerkennungsantrag gem § 25 notwendigen Angaben.

tretung befugt sind dabei insb Rechtsanwälte, Verbraucherverbände und – unentgeltlich – nahestehende Personen (etwa Familienmitglieder oder Nachbarn).¹⁶⁰

Die Ablehnungsgründe legt § 14 fest, hierbei wird zwischen zwingenden (Abs 1) und fakultativen (Abs 2) Gründen unterschieden. Zwingend abzulehnen sind gem Abs 1 grs Fälle, für deren Behandlung die angerufene Stelle unzuständig ist (Z 1) oder bei denen zuvor keine direkte Geltendmachung auf bilaterale Weise erfolgt ist (Z 2); außerdem ist die Behandlung von Fällen, die als Musterfeststellungsklage oder Abhilfeklage angemeldet wurden und noch anhängig sind, abzulehnen (Z 3), ebenso wie bei offensichtlich erfolglosen oder mutwilligen Anträgen (Z 4), etwa wenn es um verjährte Ansprüche oder bereits beigelegte Streitigkeiten geht oder zu dieser Sache ein Antrag auf Prozesskostenhilfe mangels Erfolgsaussicht zurückgewiesen wurde.

Darüber hinaus können Schlichtungsstellen in ihren Verfahrensordnungen gem Abs 2 weitere Ablehnungsgründe vorsehen, etwa wenn die Sache bei einer anderen Stelle (Z 1) oder bei Gericht (Z 2) behandelt wurde oder anhängig ist, einen bestimmten Streitwert über- oder unterschreitet (Z 3) oder ihre Behandlung den effektiven Betrieb der Stelle ernsthaft beeinträchtigen könnte (Z 4) – zB wenn es um unangemessen aufwändige Sachfragen oder ungeklärte Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung geht.

Eine Ablehnung ist gem Abs 3 innerhalb von drei Wochen in Textform und begründet mitzuteilen. Sie kann auch nach Eröffnung des Verfahrens erfolgen, wenn die Gründe erst dann eintreten oder bekannt werden (Abs 4). Hat sich der Verbraucher zwar bereits an den Unternehmer gewandt, aber innerhalb einer Frist von zwei Monaten noch keine inhaltliche Reaktion erhalten und bringt daraufhin einen Schlichtungsantrag ein, so ist – auf Antrag des Unternehmens – das Verfahren entweder bis zu seiner Antwort oder bis zum Ablauf der zweimonatigen Frist auszusetzen und erst danach ggf fortzuführen (Abs 5).

Da die Ablehnungsgründe einen Ausnahmetatbestand zum umfassenden und niederschweligen Zugang für Verbraucher zu Schlichtungsverfahren darstellen, sind sie iZw eng auszulegen, um diesen Zugang möglichst wenig einzuschränken.¹⁶¹

Im Vergleich zum AStG sind die Ablehnungstatbestände des VSBG differenzierter gestaltet – insb sind im AStG gesetzlich keine zwingenden Gründe vorgesehen; darüber hinaus besteht in

¹⁶⁰ Halm in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 156 § 13 Rz 4f.

¹⁶¹ Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 164 § 14 Rz 3.

Österreich auch keine genaue Vorgabe zur Aussetzung des Verfahrens – vielmehr sind Anträge abzulehnen, wenn es vor Antragstellung keinen bilateralen Lösungsversuch gegeben hat und ein solcher auch nach Aufforderung durch die AS-Stelle nicht umgehend nachgeholt wird.¹⁶² Genaue Fristen oder Bestimmungen zur Qualität des Einigungsversuchs sind dabei im AStG nicht enthalten.¹⁶³

Diese Vorgabe zur Aussetzung des Verfahrens gem Abs 5 beruht im Übrigen primär darauf, dass Unternehmen die Möglichkeit geboten werden soll, sich noch vor „offizieller“ Einleitung eines (für sie regelmäßig kostenpflichtigen) Verfahrens mit dem Verbraucher zu einigen.¹⁶⁴

Das Verfahren ist gem § 15 auf Wunsch der Parteien zu beenden; dies bedeutet, dass sowohl der Antragsteller (Abs 1) als auch der Antragsgegner (Abs 2) grs die Möglichkeit haben, ein Ende des Verfahrens herbeizuführen. Bei einem Beendigungswunsch des Antragsgegners ist dabei jedoch auf anderslautende Vorschriften Bedacht zu nehmen – damit gemeint sind insb gesetzliche¹⁶⁵ oder vertragliche Teilnahmeverpflichtungen. Darüber hinaus haben beide Seiten das Recht, das Verfahren zu beenden, wenn es zu erheblichen Verfahrensmängeln kommt (Abs 3), und zwar ungeachtet allfälliger Teilnahmepflichten.¹⁶⁶ Ebenso wie in Österreich¹⁶⁷ ist eine Verfahrensbeendigung auf Wunsch der Schlichtungsstelle hingegen grs nicht vorgesehen,¹⁶⁸ eine Ausnahme dazu gibt es allerdings bei einer Streitbeilegung durch ein Mediationsverfahren, wie dies gem § 18 möglich ist: Aufgrund der dort normierten ergänzenden Anwendung des MediationsG kann in solchen Fällen auch eine Beendigung durch den Mediator erfolgen,¹⁶⁹ etwa wenn dieser überzeugt ist, dass zwischen den Parteien keine eigenverantwortliche Kommunikation möglich ist oder es zu einem Wegfall des Vertrauensverhältnisses zwischen Mediator und Parteien kommt.¹⁷⁰

Die Unterrichtungspflichten des § 16 Abs 1 sehen vor, dass die Schlichtungsstelle beide Seiten umgehend (nach Antragstellung bzw bei Weitergabe des Antrags) über wesentliche As-

¹⁶² Gem § 6 Abs 5 Z 7 AStG.

¹⁶³ Schuschnigg, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten* 102.

¹⁶⁴ Lohr in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 185f § 14 Rz 74f.

¹⁶⁵ Wie etwa die §§ 57ff LuftVG, die eine Teilnahmepflicht für LFU insb bezügl Schlichtungsverfahren über fluggastrechtliche Ansprüche normieren, Heetkamp in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 192 § 15 Rz 20.

¹⁶⁶ Heetkamp in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 195 § 15 Rz 36.

¹⁶⁷ Gem § 17 Abs 1 AStG, Schuschnigg, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten* 153f.

¹⁶⁸ Heetkamp in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 195 § 15 Rz 32.

¹⁶⁹ Gem § 2 Abs 5 Satz 2 MediationsG.

¹⁷⁰ Heetkamp in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 195 § 15 Rz 33f.

pekte des Verfahrens zu informieren hat, insb über das Bestehen und die Online-Verfügbarkeit der Verfahrensordnung (Z 1), die Zustimmung zu selbiger durch die Parteien bei Teilnahme am Verfahren (Z 2), die Möglichkeit eines abweichenden gerichtlichen Ergebnisses (Z 3), die Vertretungsmöglichkeiten (Z 4), die Freiwilligkeit einer Vertretung (Z 5), die Möglichkeit der Beendigung des Verfahrens gem § 15 (Z 6), die Kosten (Z 7) und den Umfang der Verschwiegenheitspflichten der mit der Streitbeilegung betrauten Personen (Z 8). Gem Abs 2 kann eine wiederholte Unterrichtung von Unternehmen unterbleiben, die regelmäßig an Verfahren der Stelle teilnehmen und auf weitere Unterrichtungen verzichten.

Eine derart umfangreich und feingliedrig normierte Unterrichtungspflicht ist dem AStG fremd, allerdings ist auch in Österreich eine entsprechende Information der Parteien vorgesehen: So entspricht etwa die in § 16 Abs 2 Z 3 AStG normierte Informationspflicht weitgehend jener des § 16 Abs 1 Z 3 VSBG, sie ist nur an einer anderen Verfahrensstufe fällig. Ebenso decken sich § 7 Abs 2 Z 6, 11 und 12 AStG inhaltlich weitgehend mit den oben dargestellten Z 1, 6 und 7.

§ 17 gewährt den Parteien rechtliches Gehör und legt in Abs 1 fest, dass sie Tatsachen und Bewertungen vorbringen dürfen, die Schlichtungsstelle hat für Stellungnahmen angemessene Fristen zu gewähren, die im Regelfall drei Wochen umfassen und bei Bedarf verlängert werden können. Auch eine mündliche Erörterung des Falles durch den Streitmittler mit den Parteien kann gem Abs 2 stattfinden, wenn dies in der Verfahrensordnung vorgesehen und von den Parteien gewünscht ist. Im Wesentlichen entspricht die Norm des Abs 1 dabei dem § 12 Abs 6 AStG, nur dass letzterer keine konkreten Aussagen zum Umfang angemessener Fristen trifft.¹⁷¹

Eine Möglichkeit zur Durchführung von Mediationen wird explizit in § 18 eröffnet, der – wie bereits erwähnt – in solchen Fällen auch eine ergänzende Anwendung des MediationsG vorsieht. Der wesentliche methodische Unterschied zur „klassischen“ Schlichtung liegt in der Rolle des Mediators, der im Vergleich zum Schlichter nur eine Anleitung der Parteien bei der gemeinsamen Lösungsfindung bietet, selbst aber im Regelfall keine eigenen Vorschläge unterbreitet.¹⁷²

¹⁷¹ Obgleich eine solche gesetzgeberische Soll-Vorgabe durchaus begrüßt wird, *Heetkamp in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 207 § 17 Rz 15.

¹⁷² *Weigel in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 213 § 18 Rz 7f.

Gem § 19 Abs 1 sind begründete Schlichtungsvorschläge – so sie gem Verfahrensordnung zu erstatten sind – auf Basis der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage zu unterbreiten, wobei sie am geltenden Recht ausgerichtet sein sollen und insb zwingendes Verbraucherschutzrecht zu beachten ist. Bei der Übermittlung (die gem Abs 2 in Textform stattfindet) sind die Parteien gem Abs 3 über die Freiwilligkeit der Annahme binnen einer angemessenen Frist und die rechtlichen Folgen der Annahme des Vorschlags zu informieren und (nach der Unterrichtung gem § 16 erneut) darauf hinzuweisen, dass der Vorschlag vom Ergebnis eines Gerichtsverfahrens abweichen kann. Bei Unternehmen, die sich bereits vorab dem Schlichtungsvorschlag unterworfen haben, kann gem Abs 4 eine Unterrichtung unterbleiben.

Ebenso wie bezügl der korrespondierenden Norm in Österreich (§ 16 Abs 1 AStG) besteht auch hier Kritik wegen der unklaren Formulierung, insb inwieweit bei Schlichtungsvorschlägen eine Bindung an das geltende Recht besteht.¹⁷³ Ähnlich wie *Schuschnigg*¹⁷⁴ zum AStG nimmt allerdings etwa auch *Prütting*¹⁷⁵ zum VSBG an, dass die Rechtsbindung eher streng zu verstehen ist. Laut *Pelzer*¹⁷⁶ ist das geltende Recht anzuwenden, nur ergänzend sollen Billigkeitsüberlegungen möglich sein, etwa bei unklar gebliebenen Sachfragen. Auch der Hinweis auf eine möglicherweise abweichende Gerichtsentscheidung ist demzufolge so zu deuten, dass das Gericht klarerweise nicht an den Vorschlag des Streitmittlers gebunden sein kann, der Vorschlag aber deswegen trotzdem nicht vom Gesetz abzuweichen hat. Kritisch angemerkt wird dennoch, dass sich mangels klarer Rechtsbindung letztlich eine gesetzgeberisch zu verantwortende „normative Grundunschärfe“ verwirklicht.¹⁷⁷

Ein wesentlicher Unterschied besteht in Fragen von Form und Inhalt des Vorschlags: Während ein solcher gem § 16 Abs 1 AStG an keine bestimmte Form gebunden ist (also etwa auch mündlich erstattet werden kann), sieht das VSBG die Textform, also Schriftlichkeit iwS

¹⁷³ *Prütting* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 227 § 19 Rz 10.

¹⁷⁴ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 147f.

¹⁷⁵ *Prütting* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 228 § 19 Rz 11.

¹⁷⁶ *Pelzer*, Verbraucherschutz durch Schlichtung? „Berücksichtigung des geltenden Rechts“ nach dem geplanten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, ZKM 2/2015 45.

¹⁷⁷ *Wendland*, Abschied von der Privatautonomie durch Verbraucherschlichtung? Zur Kritik des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) aus der Perspektive der interdisziplinären ADR-Forschung KritV 4/2016 314.

vor.¹⁷⁸ Auch ist der Vorschlag nach deutschem Recht mit einer entsprechenden Begründung zu versehen, die vom AStG nicht explizit gefordert wird.¹⁷⁹

Die in § 20 geregelte Verfahrensdauer beginnt gem Abs 1 mit dem Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zu laufen – also im Regelfall ab dem Zeitpunkt, wo die Äußerungen beider Seiten vorliegen. Sie beträgt 90 Tage (Abs 2), innerhalb dieser Zeit ist den Parteien entweder der Inhalt der Einigung mitzuteilen, ein Vorschlag zu unterbreiten oder eine Mitteilung über die Nichteinigung zu erstatten. Bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien kann die Schlichtungsstelle gem Abs 3 die Frist verlängern; sie hat die Parteien darüber entsprechend zu unterrichten.

Eine Sanktion ist mit einer Überschreitung der Frist gleichwohl nicht verbunden.¹⁸⁰

Bei dieser Vorschrift bestehen prima facie nur geringe Unterschiede zur Rechtslage in Österreich; auch hier ist das Verfahren gem § 14 AStG grs binnen 90 Tagen abzuschließen, wobei eine (auch mehrmalige) Verlängerung der Frist bei hochkomplexen Sachen möglich ist.¹⁸¹

Eine Verlängerung nur auf Grundlage einer entsprechenden Parteieneinigung ist in Österreich hingegen nicht vorgesehen. Darüber hinaus argumentiert *Schuschnigg*¹⁸² zusätzlich, dass auch ein allfälliger Lösungsvorschlag bereits so rechtzeitig vor Ablauf der 90-Tagesfrist zu erstatten wäre, dass selbst die Rückmeldungen der Parteien noch innerhalb der Frist einlangen können, während das VSBG nur eine Unterbreitung des Vorschlags innerhalb der Frist vorsieht. Außerdem darf auf den unterschiedlich gewählten Startpunkt der Frist hingewiesen werden; in Österreich wird der Fristenlauf durch das Vorliegen der vollständigen Beschwerde ausgelöst, in Deutschland hingegen beginnt die Frist erst, wenn die vollständige Beschwerdeakte vorliegt.¹⁸³

In § 21 wird der Abschluss des Verfahrens geregelt. Dieses endet gem Abs 1 mit einer Mitteilung des Ergebnisses in Textform an die Parteien. Sollte keine Einigung erfolgt sein, sieht

¹⁷⁸ Wobei aber bei mündlichen Verhandlungen wohl auch ein ebensolcher Vorschlag zulässig sein dürfte, auch wenn dies nicht eindeutig geregelt ist, *Prütting* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 231 § 19 Rz 24.

¹⁷⁹ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 149.

¹⁸⁰ *Prütting* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 239 § 20 Rz 12.

¹⁸¹ *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 141.

¹⁸² Ebd.

¹⁸³ Siehe oben Unterabschnitt 2.3, insb FN 103.

Abs 2 vor, dass das Ergebnis eine Erfolglosigkeitsbescheinigung analog zu den zivilverfahrensrechtlichen Normen darstellt.¹⁸⁴

Das Ergebnis kann aus einer Einigung bestehen (womit im Regelfall ein – nicht unmittelbar vollstreckbarer – Vergleich zwischen den Parteien zustande kommt) oder es kann keine Einigung über einen allfälligen Schlichtungsvorschlag zustande gekommen sein (womit die Erfolglosigkeitsbescheinigung auszustellen ist).¹⁸⁵ Ferner kann das Ergebnis bei Verfahren ohne Vorschlag, etwa einer Mediation gem § 18, auch aus einer Abschlussvereinbarung gem § 2 Abs 6 Satz 3 MediationG oder einer anderweitigen Mitteilung bestehen.¹⁸⁶

Mit der Mitteilung des Verfahrensabschlusses wird die Verjährungshemmung beendet.¹⁸⁷

Gem § 22 sind Streitmittler und andere mit der Verfahrensdurchführung befasste Personen zur Verschwiegenheit über alle in Ausübung ihrer Tätigkeit erlangten Kenntnisse über verfahrensrelevante Informationen verpflichtet. Ausnahmen bestehen hierbei nur, wenn es gesetzliche Offenbarungs- oder Anzeigepflichten gibt.¹⁸⁸ Dies bedeutet insbesondere auch, dass der vorbezeichnete Personenkreis im Rahmen von Zivilverfahren ein Zeugnisverweigerungsrecht hat.¹⁸⁹

Eine vergleichbare Regelung findet sich auch in § 15 Abs 2 AStG, auch wenn dort grs kein Zeugnisverweigerungsrecht besteht¹⁹⁰ (wie dies für Mediatoren gem ZivMediatG sehr wohl der Fall ist).¹⁹¹

Für die Parteien des Verfahrens gilt die Verschwiegenheitspflicht des § 22 hingegen nicht – diese könnten ggf eine entsprechende vertragliche Vereinbarung treffen; insb werden Unternehmen regelmäßig ein Interesse daran haben, dass die im vertraulichen Rahmen von AS-Verfahren mitgeteilten Informationen auch von der anderen Partei nicht veröffentlicht werden.¹⁹²

¹⁸⁴ Eine solche Bescheinigung ist gem § 15a ZPOEG auszustellen, wenn ein Verfahren vor einer Gütestelle ohne Ergebnis geblieben ist, auf diese Norm wird auch im VSBG verwiesen, *Prütting in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 242 § 21 Rz 10.

¹⁸⁵ *Prütting in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 241 § 21 Rz 4f.

¹⁸⁶ Ebd 241 § 21 Rz 6.

¹⁸⁷ Ebd 241 § 21 Rz 8.

¹⁸⁸ Etwa gem § 138 dStGB, *Lohr in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 250 § 22 Rz 17, insb dortige FN 31.

¹⁸⁹ *Lohr in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 249 § 22 Rz 12.

¹⁹⁰ Erläut 697 BlgNR 25. GP 13.

¹⁹¹ Und zwar gem § 320 Z 4 ZPO im Zivil- und gem § 157 Abs 1 Z 3 StPO sogar im Strafverfahren.

¹⁹² *Lohr in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 252 § 22 Rz 22f.

In Österreich sieht § 6 Abs 4 AStG vor, dass AS-Stellen in ihrer Verfahrensordnung den Parteien ein Verbot von Veröffentlichung oder medialer Berichterstattung auferlegen können.¹⁹³

Die Entgeltregelung des § 23 Abs 1 sieht vor, dass von Verbrauchern grs nur ein Entgelt für das Verfahren mit einem Unternehmer verlangt werden darf, wenn sein Antrag missbräuchlich gestellt wurde; auch dann ist das Entgelt auf EUR 30,00 begrenzt. Ferner kann ein angemessenes Entgelt verlangt werden, wenn kein Unternehmer am Verfahren beteiligt ist, der Verbraucher umgehend auf die Kostenpflicht hingewiesen wurde und er trotzdem weiter am Verfahren teilnehmen wollte. Unternehmern, die zu einer Teilnahme am Verfahren bereit oder verpflichtet sind, kann gem Abs 2 jedenfalls ein angemessenes Entgelt verrechnet werden.

Mit dieser Norm wird der Vorgabe der ADR-RL, für Verbraucher kostenlose (oder zumindest kostengünstige) Verfahren zu ermöglichen, gefolgt. Um den gerade bei kostenlosen Verfahren drohenden Missbrauch zu verhindern, besteht in solchen Fällen die Möglichkeit der Einhebung einer „Schutzgebühr“ iHv EUR 30,00 – praktisch kommt es jedoch kaum zu missbräuchlichen oder querulatorischen Anträgen.¹⁹⁴ Folgerichtig ist diese Ausnahme auch streng auszulegen und sparsam einzusetzen, um die Attraktivität der Verfahren nicht zu beeinträchtigen.¹⁹⁵ Eine höhere – nämlich angemessene – Summe kann von Verbrauchern also nur verlangt werden, wenn sie ein Verfahren ohne Unternehmensbeteiligung führen möchten (soweit die angerufene Stelle solche Verfahren gem § 4 Abs 3 anbietet). Da derartige Verfahren nicht dem Anwendungsbereich der ADR-RL unterliegen, ist hier auch die Kostenfrage anders zu beurteilen.¹⁹⁶

Teilnahmebereiten oder -verpflichteten Unternehmern darf generell ein angemessenes, also die Verfahrenskosten deckendes Entgelt vorgeschrieben werden – als Orientierungswert kann dabei auf eine Schätzung der Deutschen Bundesregierung zurückgegriffen werden, die (für Fälle bei der behördlichen Universalschlichtungsstelle) pro Fall Durchschnittskosten iHv EUR 290,00 annimmt. Auch ggü Unternehmern sollten die Kosten aber keine prohibitive Hö-

¹⁹³ Bei Zuwiderhandeln können zwar entsprechende Konsequenzen vorgesehen werden, allerdings haben diese aufgrund der konsensorientierten Verfahrensnatur praktisch eher wenig Bedeutung, *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 98.

¹⁹⁴ *Lohr in Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 255 § 23 Rz 2 mwN.

¹⁹⁵ Ebd 256 § 23 Rz 6.

¹⁹⁶ Ebd 257 § 23 Rz 7.

he erreichen,¹⁹⁷ wobei dies – wie unten im Unterabschnitt 3.2.3. dargestellt – praktisch offenbar, zumindest teilweise, doch der Fall ist.¹⁹⁸

In Österreich hingegen sind gem § 13 AStG Verfahren im Regelfall für beide Seiten kostenlos (eine Ausnahme bildet die apf¹⁹⁹), die in § 6 Abs 5 AStG normierte Möglichkeit zur Einhebung eines geringfügigen Beitrags (iSe Schutzgebühr) wird praktisch nicht genutzt – überdies bleibt der Gesetzgeber in Österreich unkonkret, was die betragsmäßige (Maximal-)Höhe dieses „geringfügigen Beitrags“ anlangt.²⁰⁰

Die nachfolgend dargestellten Abschnitte 4-6 des VSBG bilden im Vergleich zur Rechtslage in Österreich einen der wesentlichsten Praxisunterschiede: Der Gesetzgeber in Deutschland hat sich nämlich nicht für einen *numerus clausus* der Schlichtungsstellen entschieden, sondern ein offenes System gewählt, in dem Einrichtungen auf Grundlage einer Anerkennung durch das zuständige Bundesjustizministerium den Status einer Schlichtungsstelle iSd VSBG erlangen können, lediglich die behördlich eingerichtete Auffangschlichtungsstelle (die Universalschlichtungsstelle des Bundes) wird im Gesetz unmittelbar erwähnt.

Die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle wird dabei in § 24 geregelt; § 25 enthält die Vorschriften zum Antrag auf Anerkennung, § 26 regelt den Widerruf einer Anerkennung und § 27 bestimmt die zuständige Behörde.

Die Anerkennung durch die zuständige Behörde hat im Wesentlichen den Zweck der Überprüfung der Qualität einer Stelle – liegt diese vor, soll durch dieses staatliche „Gütesiegel“ eine höhere Akzeptanz seitens der Nutzer der Stelle erreicht werden, als bei anderen, nicht VSBG-konformen Einrichtungen.²⁰¹ Auch wenn ursprünglich von einer Zahl von rund 100 anerkannten Stellen ausgegangen wurde,²⁰² bestehen aktuell (Stand 09.09.2024) „nur“ 28 solche Stellen.²⁰³

¹⁹⁷ Ebd 257 § 23 Rz 8.

¹⁹⁸ Was vermutlich ua dazu führt, dass etwa die Nutzung der Universalschlichtungsstelle in Deutschland bisher deutlich hinter den Erwartungen zurückbleibt – und gerade im Vergleich zur Lage in Österreich generell suboptimal wirkt, Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 258 § 23 Rz 10 mwN.

¹⁹⁹ Weitere Details dazu unten in Unterabschnitt 3.1.1.

²⁰⁰ Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 134.

²⁰¹ Heetkamp in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 265 § 24 Rz 29.

²⁰² Ebd 265 § 24 Rz 5.

²⁰³ Für die gem § 33 veröffentlichte Liste der gem § 24 anerkannten Stellen siehe:

Zuständige Behörde iSd § 27 Abs 1 ist grs das Bundesamt für Justiz²⁰⁴ (nachfolgend kurz BfJ), Abs 2 sieht ergänzend vor, dass auch andere Behörden bundesgesetzlich zuständig gemacht werden können. Wird beim BfJ (oder einer anderen Behörde gem Abs 2) von einer potentiell geeigneten Einrichtung ein begründeter Antrag auf Anerkennung gem § 25 gestellt, prüft die Behörde im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens das Vorliegen der organisatorischen und fachlichen Anforderungen der Einrichtung.²⁰⁵

Neben der Einhaltung der in den Abschnitten 2 und 3 des VSBG genannten Vorgaben muss die Einrichtung gem § 24 einen Sitz in Deutschland aufweisen, auf Dauer eingerichtet sein und über eine tragfähig erscheinende Finanzierung verfügen. Dem Antrag sind gem § 25 Abs 1 die Verfahrensordnung, sowie die Regeln über Organisation und Finanzierung der Einrichtung beizulegen, Änderungen relevanter Umstände sind gem Abs 2 umgehend zu melden. Soweit die Beteiligung eines Verbraucher- oder Unternehmerverbands gem § 9 erforderlich ist, hat gem Abs 3 der Antrag auch deren Ergebnis zu beinhalten, weitere Details zum erforderlichen Inhalt des Antrags werden durch eine Verordnung geregelt.²⁰⁶

Liegen die Voraussetzungen für eine Anerkennung kumulativ vor, so hat die Behörde diese Anerkennung auszusprechen (dabei handelt es sich um eine sog gebundene Entscheidung, es besteht also kein Ermessen der Behörde),²⁰⁷ und eine Eintragung in die bereits erwähnte Liste gem § 33 vorzunehmen.²⁰⁸ Eine Anerkennung kann ferner nur auf Antrag einer Einrichtung, nicht aber amtswegig geprüft werden und erfolgen.²⁰⁹

Sollte eine beantragte Anerkennung hingegen abgelehnt werden, stehen der antragstellenden Einrichtung einerseits die verwaltungsrechtlichen Rechtsmittel zur Verfügung, andererseits kann sie weiterhin Streitbeilegungsverfahren durchführen – darf sich aber nicht als „Verbraucherschlichtungsstelle“ bezeichnen (da für diesen Begriff gem § 2 Abs 2 ein Schutz besteht). Auch kann sie jederzeit einen neuerlichen Antrag auf Anerkennung stellen.²¹⁰

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Verbraucherstreitbeilegung/ListeVerbrauchersechlichtungsstellen/ListeVerbraucherschlichtungsstellen_node.html (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁰⁴ Dieses Amt hat daneben noch zahlreiche weitere Tätigkeitsbereiche (ua auch den Betrieb einer behördlichen Auffangschlichtungsstelle für luftfahrtbezogene Fälle – siehe unten, Unterabschnitt 3.2.2), ersichtlich auf <https://www.bundesjustizamt.de> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁰⁵ Heetkamp in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 261 § 24 Rz 9f.

²⁰⁶ § 1 VSBInfoV.

²⁰⁷ Ebd 265 § 24 Rz 26f.

²⁰⁸ Ebd 265 § 24 Rz 30.

²⁰⁹ Ebd 262 § 24 Rz 13.

²¹⁰ Ebd 266 § 24 Rz 34f.

Der Widerruf einer Anerkennung ist gem § 26 im Rahmen eines zweistufigen Verfahrens möglich. Erfüllt die Stelle die Anerkennungsvoraussetzungen nicht mehr oder kommt es zu systematischen Verstößen gegen die gesetzlichen Vorgaben oder die Verfahrensordnung, so hat die zuständige Behörde vorab gem Abs 1 den Träger der Stelle in Textform dazu aufzufordern, Maßnahmen zur Behebung der Probleme binnen drei Monaten zu treffen. Sollte diese Frist ungenutzt verstreichen, hat gem Abs 2 ein Widerruf der Anerkennung stattzufinden und ist gem Art 3 auch die Eintragung in der Liste gem § 33 zu löschen.

Im Gegensatz zur Anerkennung können sowohl eine jederzeitige Überprüfung der Voraussetzungen als auch ein allfälliges Verfahren zum Widerruf amtswegig stattfinden, praktisch dürfte es aber wohl nur anlassbezogen (etwa nach entsprechenden Meldungen an die Behörde) dazu kommen.²¹¹ Bis Mitte 2020 hat es keine solchen Widerrufe gegeben.²¹² Gleich wie bei der Anerkennung ist auch beim Widerruf kein Ermessen der Behörde gegeben.²¹³

Bei den in § 27 Abs 2 erwähnten Behörden handelt es sich ua um verschiedene Bundesministerien (so ist etwa gem § 57 Abs 1 LuftVG für die Anerkennung von privaten Stellen zur Streitbeilegung iZm Ansprüchen gegen LFU das Bundesministerium der Justiz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Digitales und Verkehr und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz zuständig)²¹⁴ oder die Bundesnetzagentur (soweit es etwa um Streitbeilegung im Telekommunikationsbereich geht).²¹⁵ Diese Behörden haben Vorrang ggü dem BfJ und sind in ihrem jeweiligen Bereich ausschließlich zuständig.²¹⁶

Aufgrund der festgelegten Zahl an AS-Stellen konnte der Gesetzgeber in Österreich eine kürzere und konkretere Formulierung wählen: Zuständige Behörden sind gem § 24 Abs 1 AStG die beiden für die jeweiligen Stellen verantwortlichen Bundesminister – im Wortlaut des Gesetzes sind das der Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie für die beiden AS-Stellen der RTR und die apf sowie für alle anderen AS-Stellen der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,²¹⁷ welcher zugleich auch gem Abs 2 leg cit als

²¹¹ Heetkamp in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 277 § 26 Rz 2.

²¹² Ebd 277 § 26 Rz 5.

²¹³ Ebd 280 § 26 Rz 18.

²¹⁴ Heetkamp in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 284 § 27 Rz 8.

²¹⁵ Ebd 285 § 27 Rz 10.

²¹⁶ Ebd 285 § 27 Rz 16.

²¹⁷ Praktisch nunmehr (Stand 14.12.2024) der Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz.

zentrale Anlaufstelle fungiert, die erforderlich ist, da auch in Österreich mehr als eine zuständige Behörde besteht.²¹⁸

Neben den – als primärem Ansatz konzipierten – privaten Stellen, die einer Anerkennung gem § 24 bedürfen, ist gem §§ 1 Abs 1 und 2 Abs 1 auch die Einrichtung behördlicher Verbraucherschlichtungsstellen möglich, für die der § 28 vorsieht, dass einige Vorschriften des VSBG auf sie sinngemäß (§§ 4-7 Abs 1 und 3-5, §§ 8, 10 und 11 sowie 13-22) oder eingeschränkt (§ 9 Abs 1) anzuwenden sind. Aktuell sind sechs behördliche Stellen eingerichtet,²¹⁹ für den Tourismussektor relevant ist von diesen insb die Schlichtungsstelle Luftverkehr im BfJ, die unten in Unterabschnitt 3.2.2. näher betrachtet wird.

Mit § 29 Abs 1 wird die Universalschlichtungsstelle des Bundes als Auffangschlichtungsstelle eingerichtet, um dem Anspruch der ADR-RL auf ein flächendeckendes Schlichtungsangebot zu genügen.²²⁰ Sie ist (auch wenn der Bund dazu gem Abs 2 Z 1 berechtigt wäre) nicht als behördliche Stelle iSd § 28 eingerichtet, stattdessen wurde von der Möglichkeit der Z 2 Gebrauch gemacht, eine geeignete anerkannte Stelle mit der Aufgabe zu beleihen. Z 3 würde alternativ auch die Beauftragung einer solchen Stelle erlauben. Zuständig für die Beleihung oder Beauftragung ist gem Abs 3 das BfJ, das auch die Rechts- und Fachaufsicht über eine behördlich eingerichtete oder beliehene Universalschlichtungsstelle führt.

Für die gem Abs 1 Z 2 beliehene Stelle gilt im Wesentlichen dieselbe Rechtslage (etwa bezügl Zuständigkeiten, Verfahrensgrundsätzen und Gebührenerhebung) wie für eine gem Z 1 vom Bund selbst eingerichtete Stelle, die Unterschiede bestehen also primär im organisatorischen Gefüge der Stelle.²²¹ Bei einer Beauftragung kämen hingegen für die betroffene Stelle grs die Vorschriften bezügl privater Stellen zur Anwendung, ergänzend aber auch die in § 30 geregelten Zuständigkeiten und Verfahrensvorgaben.²²²

Die Zuständigkeit der gem § 29 eingerichteten Universalschlichtungsstelle des Bundes wird in § 30 geregelt. Umfasst sind gem Abs 1 Z 1 – ebenso wie bei der Zuständigkeit der privaten Stellen gem § 4 – Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag oder über das Bestehen eines

²¹⁸ Schuschnigg, *Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten* 173.

²¹⁹ Lohr in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 292 § 28 Rz 13.

²²⁰ Gem Art 5 Abs 1 ADR-RL, Lohr in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 302 § 29 Rz 8.

²²¹ Lohr in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 304 § 29 Rz 12.

²²² Ebd 304 § 29 Rz 13.

solchen; darüber hinaus sind auch Streitigkeiten über Sachen zu führen, zu denen nach einer Musterfeststellungsklage ein rechtskräftiges Urteil gegenüber dem betroffenen Unternehmer ergangen ist und der Verbraucher sich zum Klageregister²²³ angemeldet hatte (Z 2). Ausgenommen von der Zuständigkeit sind allerdings genau wie bei den privaten Stellen auch hier arbeitsvertragliche Streitigkeiten, und zusätzlich auch solche, für deren Behandlung eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist.²²⁴

Abs 2 regelt die Gründe, aus denen die Universalschlichtungsstelle einen Antrag abzulehnen hat; diese sind den bereits weiter oben besprochenen Ablehnungsgründen im Wesentlichen recht ähnlich. Sie umfassen insb folgende Fälle:

- Zuständigkeit einer anderen Streitbeilegungsstelle,
- keine Niederlassung des Unternehmers im Inland,
- Vorliegen eines Vertrags über nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, Gesundheitsdienstleistungen oder Weiter- und Hochschulbildung durch staatliche Einrichtungen,
- Streitwert unter EUR 10,00 oder über EUR 50.000,00,
- Rechtshängigkeit einer diesbezügl Abhilfeklage oder Musterfeststellungsklage,
- keine vorherige direkte Geltendmachung des Anspruchs auf bilaterale Weise,
- offensichtlich aussichtsloser oder mutwilliger Antrag, etwa bei bereits verjährten Ansprüchen oder beigelegten Streitigkeiten.

Zusätzlich kann die Universalschlichtungsstelle in ihre Verfahrensordnung weitere zulässige Ablehnungsgründe²²⁵ aufnehmen (Abs 3), etwa bei bereits eingeleiteter oder abgeschlossener Behandlung der Sache durch eine andere Stelle bzw ein Gericht oder bei Streitigkeiten, deren Behandlung den Betrieb der Stelle ernstlich beeinträchtigen könnte.

Erfolgt eine Ablehnung aufgrund der Zuständigkeit einer anderen Stelle, so hat die Universalschlichtungsstelle dem Antragsteller gemeinsam mit der Ablehnungsmitteilung auch diese zuständige Stelle zu nennen (Abs 4).²²⁶

²²³ Dieses Register wird gem § 1 VKRegV vom BfJ geführt.

²²⁴ Daraus ergibt sich eine Auffangzuständigkeit der Universalschlichtungsstelle, die alle nicht anderweitig abgedeckten Bereiche umfasst – sie hat damit eine „Lückenschließfunktion“, Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 309 § 30 Rz 4.

²²⁵ Hier erfolgt ein Verweis auf einzelne Tatbestände des § 14, der grs die Ablehnungsgründe iZm privaten Stellen normiert.

²²⁶ Woraus sich zusätzlich zur vorstehend erwähnten „Lückenschließfunktion“ auch eine „Lotsenfunktion“ ergibt, Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 316 § 30 Rz 22.

Abs 5 erlaubt der Universalschlichtungsstelle, Schlichtungsvorschläge nach Aktenlage zu erteilen, wenn ein teilnahmebereiter oder -verpflichteter Unternehmer keine Stellungnahme abgibt.

Insb iZm Abs 5, aber auch bezügl einer allfälligen Kostenpflicht trifft Abs 6 Annahmen zur Teilnahmebereitschaft eines Unternehmers: Sie ist insb dann als gegeben zu betrachten, wenn der Unternehmer ggü dem Verbraucher, auf seiner Website oder in seinen AGB eine solche erklärt, oder wenn er nicht binnen drei Wochen ab Übermittlung des Antrags aktiv eine Teilnahme ablehnt. Bei Übermittlung des Antrags hat die Universalschlichtungsstelle den Unternehmer darauf (und auf die mögliche Gebühren- oder Entgeltpflicht bei Teilnahme gem §§ 31 bzw 23) hinzuweisen.

Die Erklärung der Teilnahmebereitschaft kann also allgemein oder konkret erfolgen; dabei ist es nicht zwingend erforderlich, dass die Universalschlichtungsstelle namentlich bezeichnet wird – so lange eine Teilnahme (auch) an Verfahren der Universalschlichtungsstelle nicht ausgeschlossen wird.²²⁷ Unternehmen mit mehr als zehn Beschäftigten, die eine Website betreiben oder AGB verwenden, sind ferner gem § 36 dazu verpflichtet, dort eine Information über ihre Teilnahmebereitschaft einzufügen.²²⁸ Bei Ausbleiben einer Ablehnung binnen drei Wochen kommt es zur gesetzlichen Fiktion einer Teilnahmebereitschaft mit den entsprechenden Folgen.²²⁹

Handelt es sich bei der Universalschlichtungsstelle um eine vom Bund behördlich eingerichtete oder beliehene Einrichtung (gem § 29 Abs 2 Z 1 oder 2), so erhebt sie gem § 31 Abs 1 Gebühren, die sich nach der Höhe des Streitwerts oder dem tatsächlichen Aufwand des Verfahrens bemessen (anderenfalls²³⁰ käme das Entgeltregime des § 23 zur Anwendung). Bei sofortiger Anerkennung des Anspruchs durch das Unternehmen sieht Abs 2 die Möglichkeit einer Ermäßigung der Gebühr vor; die Gebühr entfällt, wenn das Verfahren gem § 14 Abs 5 Satz 2 beendet wird (also in Fällen einer bilateralen Befassung erst nach Antragstellung, wenn anschließend aufgrund vollständiger Anerkennung keine Notwendigkeit einer weiteren Verfahrensdurchführung besteht).

²²⁷ Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 321 § 30 Rz 38f.

²²⁸ Ebd 322 § 30 Rz 42.

²²⁹ Ebd 323 § 30 Rz 43; diese Zustimmungsfiktion stößt allerdings – durchaus verständlicherweise – auf rege Kritik, so etwa bei Braun/Greger, Reformbedarf bei der Verbraucherstreitbeilegung, ZKM 1/2022 68f.

²³⁰ Also bei einer gem § 29 Abs 2 Z 3 beauftragten Einrichtung.

Gem Abs 3 kann vom Verbraucher nur bei missbräuchlicher Antragstellung eine Gebühr erhoben werden.

Die Gebührenpflicht gem Abs 1 setzt keine aktive Teilnahme des Unternehmens voraus, sondern stellt lediglich auf die Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung ab; für die Gebührenpflicht ist daher weder die aktive Teilnahme noch das konkrete Verfahrensergebnis von Bedeutung.²³¹

Die konkret anfallenden Gebühren sind in § 6 Abs 1 UnivSchlichtV nach abgestuften Streitwertgrenzen angeführt (weitere Details dazu unten in Unterabschnitt 3.2.3.), sie betragen zwischen min EUR 40,00 und max EUR 800,00 pro Verfahren; ermäßigte Sätze werden in den Abs 2-4 *leg cit* geregelt.

Kritisch betrachtet wird, dass gerade bei geringeren Streitwerten die Erhebung einer Gebühr Unternehmer zu einer Ablehnung der Teilnahme motivieren kann;²³² dies auch, da erst ab einem Streitwert von mehr als EUR 3.000,00 die allgemeinen Verfahrensgebühren bei Gericht höher sind.²³³

Neben seiner Aufgabe als zuständige Behörde iSd § 27 Abs 1 hat das BfJ gem § 32 Abs 1 auch die Funktion der zentralen Anlaufstelle, die gem Art 18 Abs 1 ADR-RL erforderlich ist, wenn in einem Staat mehr als eine zuständige Behörde existiert. Dadurch kommen ihm ua entsprechende Berichts- und Meldepflichten ggü der EU-KOM zu, ferner sind in § 32 die Mitteilungspflichten der privaten (Abs 2) und behördlichen Stellen (Abs 3) ggü der zentralen Anlaufstelle geregelt; ferner hat das BfJ in dieser Rolle die Pflicht zur Führung der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen gem § 33. Diese ist der EU-KOM zu übermitteln und regelmäßig zu aktualisieren. Außerdem muss sie online zugänglich sein und jährlich im Bundesanzeiger bekannt gemacht werden.

§ 34 regelt die Berichts- und Auskunftspflichten der Verbraucherschlichtungsstellen – diese haben jährliche Tätigkeitsberichte zu veröffentlichen (Abs 1), überdies sind sie gem Abs 2 verpflichtet, alle zwei Jahre Evaluierungsberichte an die jeweilige zuständigen Behörde (bei privaten Stellen) bzw Aufsichtsbehörde (bei behördlichen Stellen) zu übermitteln. Insb ist über Geschäftspraktiken, die häufig Verfahren zur Folge haben, zu berichten (Abs 3), ggü

²³¹ Lohr in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 329 § 31 Rz 8f.

²³² Ebd 332 § 31 Rz 17.

²³³ Ebd 331 § 31 Rz 13.

Verbraucherschutzbehörden²³⁴ sind gem Abs 4 auf Anfrage auch aktuelle Auskünfte über die in Abs 3 genannten Informationen zu erteilen. Details zum Mindestinhalt der Berichte werden in einer Verordnung festgelegt.²³⁵

Der in § 35 vorgesehene Verbraucherschlichtungsbericht ist vom BfJ in seiner Rolle als zentraler Anlaufstelle alle vier Jahre zu veröffentlichen und an die EU-KOM zu übermitteln.

Die allgemeine Informationspflicht von Unternehmen ist in § 36 normiert; wie bereits oben erwähnt, haben Unternehmen, die eine Website betreiben oder AGB verwenden, gem Abs 1 grs auf leicht zugängliche, klare und verständliche Art über ihre Teilnahmebereitschaft oder -verpflichtung zu informieren (Z 1), und ggf auf die zuständige Stelle hinzuweisen, bei der die Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme besteht (Z 2). Die Informationen müssen gem Abs 2 auf der Website bzw in den AGB enthalten sein. Abs 3 nimmt von diesen Pflichten Unternehmen aus, die zum Ende des Vorjahres max zehn Beschäftigte hatten (und nicht von einer Teilnahmeverpflichtung betroffen sind).

Die Information soll einerseits Verbrauchern bereits vor Vertragsabschluss eine Einschätzung über allfällige Möglichkeiten von AS mit ihrem Vertragspartner erlauben und andererseits auch zur breiteren Verankerung von AS im öffentlichen Bewusstsein beitragen.²³⁶

Die Angabe über die Teilnahme muss ausreichend bestimmt und für den Verbraucher verständlich sein – ein Vorbehalt, etwa nur nach Prüfung des Falles oder an einzelnen Verfahren teilzunehmen, ist dabei unzulässig.²³⁷ Empfohlen wird Unternehmen daher, ggf eine klar verständliche Einschränkung²³⁸ (etwa auf Mindeststreitwerte oder bestimmte Anspruchsgrundlagen) vorzunehmen oder aber iZw eine Teilnahme generell abzulehnen.²³⁹

Ergänzend zur allgemeinen Informationspflicht sieht § 37 Abs 1 vor, dass nach Entstehen einer Streitigkeit, die nicht bilateral gelöst werden konnte, der Unternehmer den Verbraucher auf eine zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen hat. Zugleich hat er sich zu einer Teil-

²³⁴ ISd § 2 EU-VSchDG; beispielsweise das Luftfahrtbundesamt iZm Fällen zur VO261.

²³⁵ §§ 4 und 5 VSBInfoV.

²³⁶ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 367 § 36 Rz 6.

²³⁷ BGH, Urteile vom 21.08.2019 zu den GZ VIII ZR 263/18 und VIII ZR 265/18.

²³⁸ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 370 § 36 Rz 23f.

²³⁹ Lohr in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 323 § 30 Rz 42.

nahmebereitschaft oder -verpflichtung zu äußern, bei mehreren zuständigen Stellen sind diese anzugeben; die Information hat gem Abs 2 in Textform zu erfolgen.

Im Gegensatz zur allgemeinen Information gibt es hier keine Ausnahmeregelung für Kleinunternehmer oder solche ohne Website bzw AGB: Die Information gem § 37 hat also jeder Unternehmer im Falle einer bilateral nicht geklärten Verbraucherstreitigkeit zu erteilen.²⁴⁰

Zu nennen ist neben dem Namen der Stelle(n) zumindest auch deren Anschrift(en) und Website-Adresse(n), um die Einleitung des Verfahrens für den Verbraucher möglichst niederschwellig zu gestalten.²⁴¹ Eine Nennung mehrerer Stellen hat allerdings grs nur zu erfolgen, wenn der Verbraucher die Wahl zwischen diesen hat; ist der Unternehmer zwar bei mehreren Stellen zu einer Teilnahme bereit oder verpflichtet, liegt der konkrete Einzelfall (auf den der § 37 abstellt) aber nur in der Zuständigkeit einer dieser Stellen, so ist auch nur diese Stelle zu benennen.²⁴²

Da diese Norm keine allgemeine Information bezweckt, sondern eben auf den individuellen Streitfall abstellt, ist es überdies möglich, dass der Unternehmer trotz einer allgemeinen Ablehnung einer Teilnahme an Schlichtungsverfahren auf der Website oder in den AGB hier eine andere Aussage tätigt und sich im Einzelfall doch teilnahmebereit erklärt. Umgekehrt besteht auch die Möglichkeit, dass ein an sich gem § 36 allgemein teilnahmebereiter Unternehmer in der Information gem § 37 eine Teilnahme im konkreten Fall ablehnt.²⁴³ Dass der BGH einerseits eine Aussage iSv „grundsätzlicher“ Teilnahmebereitschaft gem § 36 als zu unbestimmt verwirft, eine solch vollkommen offene, nachträgliche Wahlmöglichkeit aber explizit zulässt, wirkt schwer nachvollziehbar.

Allerdings bezweckt auch diese Norm wie die zuvor besprochene den Nebenzweck der allgemeinen Information über AS – der Verbraucher erfährt also (auch bei Ablehnung einer Teilnahme des Unternehmers) zumindest vom Bestehen der AS-Möglichkeit.²⁴⁴

Der Anwendungsbereich der in § 19 Abs 1 und 2 AStG enthaltenen allgemeinen Informationspflichten der Unternehmen ist im Vergleich dazu einerseits deutlich weniger umfassend (da von diesen Normen nur gesetzlich oder vertraglich teilnahmeverpflichtete Unternehmen erfasst sind) und andererseits sind auch die Pflichten selbst weniger spezifisch normiert (es ist

²⁴⁰ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 380 § 37 Rz 7.

²⁴¹ Ebd 383 § 37 Rz 20.

²⁴² Ebd 383 § 37 Rz 24.

²⁴³ BGH, Urteil vom 21.08.2019 zur GZ VIII ZR 265/18 Rz 41, Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 379 § 37 Rz 4.

²⁴⁴ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 379 § 37 Rz 5.

keine Informationspflicht über eine allfällige Teilnahmebereitschaft vorgegeben). Dies mag ua auch daran liegen, dass an die Teilnahmebereitschaft in Österreich keine unmittelbare Rechtsfolge geknüpft ist. Die in Abs 3 leg cit normierte streitfallabhängige Informationspflicht ist hingegen weitestgehend deckungsgleich zu jener im VSBG.

Gem § 38 sind Streitbeilegungsstellen zur Zusammenarbeit mit ausländischen Stellen, die auf Grundlage der ADR-RL tätig und mit vergleichbaren Fällen befasst sind, verpflichtet. Damit wird Art 16 Abs 1 der genannten RL umgesetzt und soll zur Erfüllung des Zwecks der RL, das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt zu stärken, beigetragen werden.²⁴⁵ Auch die Bildung von und Mitwirkung an einschlägigen Netzwerken, wie etwa dem TRAVEL_Net, ist vom Normzweck mitumfasst.²⁴⁶

Auch wenn diese Vorschrift nicht den ganzen Wortlaut des Art 16 Abs 1 übernommen hat (diesen aber sinngemäß voll umfasst), ist sie doch zugleich ausführlicher und konkreter als der korrespondierende § 22 AStG in Österreich, der nur eine Pflicht zur „Kooperation von AS-Stellen“ vorsieht, aber etwa den – gerade iSd RL wesentlichen – Aspekt der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit im Gesetzeswortlaut ausspart.²⁴⁷

§ 39 definiert die Verbraucherschlichtungsstellen gem § 2 als AS-Stellen iSd ODR-VO.

Vorgaben zur Unterstützung für Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten und zur OS-Kontaktstelle trifft § 40; gem Abs 1 ist auch für diese beiden Aufgaben das BfJ zuständig, es kann aber gem Abs 2 auch eine andere Stelle damit beleihen. Die Beleihung kann – so die Aufgaben nicht sachgerecht erfüllt werden – vom BfJ beendet werden (Abs 3) und auch die beliebene Stelle kann gem Abs 4 eine Beendigung der Beleihung verlangen; eine Beleihung ist gem Abs 5 im Bundesanzeiger bekanntzumachen. Tatsächlich wurde das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. als Träger des EVZ Deutschland vom BfJ beleihen.²⁴⁸

In diesem Zusammenhang hat sich der Gesetzgeber in Österreich gegen Flexibilität und für Einfachheit entschieden: § 20 AStG benennt in Abs 1 schlicht das EVZ Österreich als Unter-

²⁴⁵ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 387 § 38 Rz 4.

²⁴⁶ Ebd 387 § 38 Rz 9, mehr Details zum TRAVEL_Net auch unten in Unterabschnitt 4.5.2.

²⁴⁷ Dass eine Kooperation (auch) mit ausländischen Stellen gewünscht ist, ergibt sich formal lediglich aus den Mat: EB 697 BlgNR 25. GP 15.

²⁴⁸ Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 197 § 40 Rz 14.

stützungseinrichtung bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten und zugleich in Abs 2 als OS-Kontaktstelle.²⁴⁹

Die in § 41 angeführten Bußgeldvorschriften sehen bei Verstößen gegen den in § 2 Abs 2 geregelten Bezeichnungsschutz verhältnismäßig hohe Geldbußen²⁵⁰ von bis zu EUR 50.000,00 vor, die vom BfJ zu verhängen sind.²⁵¹ Die Sanktion ist damit deutlich gravierender als die iwS vergleichbare Strafbestimmung in § 30 AStG, die bei missbräuchlichem Führen des AS-Stellen-Zeichens eine Verwaltungsstrafe iHv max EUR 3.000,00 androht. Ein Logo oder Gütesiegel wie in Österreich ist in Deutschland nicht vorhanden.²⁵²

Auffällig ist ferner, dass bei anderen Verstößen – etwa seitens Unternehmen gegen ihre Informationspflichten – keine Bußgelder verhängt werden können; vielmehr ist die dahingehend vorgesehene Sanktion, dass eine Missachtung der Informationspflichten als Wettbewerbsverstoß gem § 2 Abs. 2 Z 12 UKlaG – insb durch kostenpflichtige Abmahnungen – geahndet werden kann.²⁵³ Ob allerdings auch ohne eine Bußgeldvorschrift eine richtlinienkonforme und vollständige Umsetzung des Art 21 ADR-RL erfolgt ist, wird bezweifelt,²⁵⁴ praktisch kommt es auch kaum zu solchen Abmahnungen.²⁵⁵

Abschließend regelt § 42 eine Verordnungsermächtigung in verschiedenen Bereichen; gem Abs 1 Z 1-4 wurde die VSBInfoV erlassen, die ua detailliertere Regelungen zum notwendigen Inhalt von Anerkennungsanträgen bzw den Websites und Tätigkeitsberichten der Verbraucherschlichtungsstellen enthält. Auf Basis des Abs 2 wurde die UnivSchlichtV erlassen, die Details zur Arbeitsweise der Universalschlichtungsstelle des Bundes beinhaltet – ua Regeln zur Bestellung von Streitmittlern und zur Durchführung der Verfahren ebenso wie die Ablehnungsgründe und das Gebührenschema.

²⁴⁹ Kritisch hierzu *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 169, der die Trägerorganisation des EVZ Österreich, also den VKI, als tatsächlichen Normadressaten sieht.

²⁵⁰ *Althammer/Lohr* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 400 § 41 Rz 4.

²⁵¹ Ebd 401 § 41 Rz 5.

²⁵² Auch wenn es dazu im Zuge der Gesetzwerdung Diskussionen gab, *Althammer/Lohr* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 400 § 41 Rz 2.

²⁵³ *Braun/Weiser* in *Althammer/Meller-Hannich*, VSBG² 376 § 36 Rz 48 bzw 385 § 37 Rz 31f.

²⁵⁴ Etwa *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 178, insb dortige FN 878.

²⁵⁵ *Voit*, Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, ZKM 2/2022 65.

Der § 43 regelt die – bereits 2019 abgeschlossene – Projektförderung für eine allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle und die damit einhergehenden Forschungs- und Berichtspflichten, er sei hier nur der Vollständigkeit halber erwähnt.

2.5. Abschließender Vergleich AStG-VSBG im Überblick

In den wesentlichen Grundzügen ist die Rechtslage in Österreich und Deutschland vergleichbar, was insofern nicht verwundert, als dass mit beiden in den Unterabschnitten 2.3. und 2.4. betrachteten Gesetzen dieselbe EU-RL umgesetzt wurde.

Auffällig ist jedoch, dass neben der höheren Regelungsdichte im VSBG auch einige grs Unterschiede in der Herangehensweise des Gesetzgebers bestehen. Primär ist diesbezüglich die offene Form der Anerkennung von Schlichtungsstellen in Deutschland zu nennen, die ggü der österreichischen Variante einer abgeschlossenen Zahl von AS-Stellen für einen erhöhten Bedarf an Regelungen sorgt: Da die Stellen nicht ex ante und (so es keine gesetzlichen Änderungen gibt) dauerhaft feststehen, müssen deren Eigenschaften bzw die Voraussetzungen für eine Anerkennung durch die zuständige Behörde entsprechend genauer festgelegt werden.

Darüber hinaus unterscheiden sich auch einige weitere, hier erwähnenswert erscheinende Details:

- Generell geht das VSBG in mehreren Punkten über die Mindestvorgaben der ADR-RL hinaus, so etwa bei der wesentlich umfassender geregelten Informationspflicht des § 36 VSBG.²⁵⁶ Das AStG bleibt diesbezüglich weitgehend im Rahmen der Mindestvorgaben.
- Ferner hat der Gesetzgeber in Deutschland (wie es auch iZm dem offenen System besser möglich ist) neben den primären verbraucherrechtlich bedingten Verfahren zusätzlich die Möglichkeit zur Schlichtung von Fällen, die Ansprüche aus b2b- und c2c-Verhältnisse betreffen, vorgesehen. Darüber hinaus kann in Deutschland auch eine Antragstellung seitens des Unternehmens zulässig sein (wenn eine Stelle dies vorsieht). Dergleichen ist in Österreich durch den klar umrissenen Anwendungsbereich aktuell ausgeschlossen – wäre aber gerade iZm einer deutlicher wahrnehmbaren Unparteilichkeit der Stellen zukünftig durchaus überlegenswert.²⁵⁷

²⁵⁶ Kritisch dazu etwa *Greger*, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 126; ebenso auch schon *Roder*, Zwei Jahre VSBG – eine erste Zwischenbilanz, ZKM 6/2018 202.

²⁵⁷ Siehe dazu auch unten, Unterabschnitt 4.6.3.

- Die Benennung der Akteure zeigt in beiden Staaten sowohl Stärken als auch Schwächen: So ist bei den Einrichtungen die „AS-Stelle“ in Österreich begrifflich weiter gefasst als die „Verbraucherschlichtungsstelle“ in Deutschland – womit hier die faktisch treffendere Bezeichnung dem AStG entstammt, das nicht so sehr auf den Begriff der Schlichtung (die ja nur eine von zahlreichen verwendeten Methoden ist) abstellt; außerdem wirkt der Begriffsteil „Verbraucher-“ nachteilig iZm der (insb unternehmensseitig) wahrnehmbaren Neutralität der Stellen.²⁵⁸ Zugleich beinhaltet aber auch das AS-Stellen-Zeichen²⁵⁹ in Österreich die Wortfolge „staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“, sodass auch hier dieser Begriff – mitsamt seinen Folgen – vorkommt.
- Umgekehrtes ist bezügl der verfahrensverantwortlichen Personen zu bemerken: Hier könnte der deutsche Begriff des „Streitmittlers“ aufgrund seiner umfassenderen Bedeutung dem österreichischen „Schlichter“ vorzuziehen sein, der ja auch als Vermittler oder Mediator auftreten kann und dann nicht zwingend schlichtet.
- Mehrere Regelungen zu den verfahrensverantwortlichen Personen (Schlichter/Streitmittler) unterscheiden sich erheblich: Während Österreich bei deren Qualifikation den Mindeststandard der ADR-RL übernommen hat, legt Deutschland strengere Kriterien an (wobei auch dort Nichtjuristen – wenn sie Mediatoren sind – als Streitmittler tätig werden können). Auch was die Verschwiegenheit insb iZm nachfolgenden Zivilverfahren anlangt, ist diese in Deutschland umfassender geregelt.
- Die Auffassung, wann die – grs in Art 8 lit e ADR-RL festgesetzte – Frist von 90 Tagen zur Bearbeitung eines Falles beginnt, ist in Österreich und Deutschland eine andere; wie oben beschrieben, wird der Beginn dieser Frist in Österreich in einem verhältnismäßig deutlich früheren Verfahrensstadium ausgelöst.

Nach diesen theoretischen Grundlagen soll in den folgenden Abschnitten die AS-Praxis iZm touristisch relevanten Fällen in den Vordergrund treten: In Abschnitt 3 werden einige der gem AStG bzw VSBG tätigen Stellen vorgestellt, Abschnitt 4 befasst sich dann weiter mit der Praxis – insb mit Problemstellungen und Lösungsansätzen.

²⁵⁸ Greger, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 128, ebenso Gössl, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 59.

²⁵⁹ Das von den AS-Stellen gem § 5 AStG zu führen ist.

3. Vorstellung ausgewählter im Tourismussektor tätiger Schlichtungsstellen in Österreich, Deutschland und anderen EU-Staaten

Nachfolgend geht es um die primär mit Streitigkeiten über touristische Leistungen befassten AS-Stellen in Österreich und Deutschland (sowie um zwei weitere Stellen in Frankreich bzw Tschechien). Der Fokus liegt dabei auf der Struktur und dem Aufbau der Stellen, ihrer Tätigkeit und den konkreten Fallzahlen, allfälligen Besonderheiten in ihrer Arbeitsweise sowie spezifischen Herausforderungen.

3.1. Österreich: Agentur für Passagier und Fahrgastrechte (apf) und Verbraucherschlichtung Austria (VSA)

Für sieben der acht in § 4 Abs 1 AStG genannten AS-Stellen sind im Rahmen ihrer Zuständigkeiten potentielle Anknüpfungspunkte iZm touristischen Leistungen (zumindest iwS) denkbar:

Schlichtungsstelle	Anwendungsfall mit touristischem Zusammenhang
Energie-Control Austria Schlichtungsstelle	Stromkosten für das Aufladen eines Elektroautos für eine geplante Reise
Schlichtungsstelle für Kommunikationsdienste der RTR	Roaming-Gebühren, die für Telefonate, SMS oder Mobilatennutzung während einer Reise anfallen
Schlichtungsstelle für Postdienste der RTR	Ansichtskarte aus dem Urlaub wurde nicht zugestellt
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)	Probleme iZm einer Bahn-, Bus- oder Schifffahrt bzw eines Fluges
Bankenschlichtung	Gebühren für Geldabhebung oder Kartenzahlung auf Auslandsreise
Internet Ombudsstelle	Problem iZm div Onlinebuchungen
Ombudsstelle Fertighaus	<i>(kein sinnvoll denkbare Beispiel)</i>
Verbraucherschlichtung Austria (VSA)	Problem iZm Pauschalreise, Unterkunft, Taxi, Mietwagen oder Gastronomie

Tabelle 1 – Beispiele für touristische Schlichtungszuständigkeiten in Österreich

Praktisch haben in Österreich jedoch insbesondere zwei dieser Stellen regelmäßig mit touristischen Belangen i.e.S. zu tun, nämlich die apf und die VSA.²⁶⁰

3.1.1. Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)²⁶¹

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Die apf wurde ursprünglich als verkehrsträgerübergreifende Beschwerdestelle für Fahr- und Fluggäste konzipiert, die zugleich als Durchsetzungsstelle gemäß der div europäischen PassagierrechteVO²⁶² fungieren soll. Zwar hatten bereits vor Errichtung der apf zwei Stellen mit jeweils eingeschränktem Tätigkeitsbereich existiert (die Schienen-Control-Schlichtungsstelle für Beschwerden von Bahnkunden und eine Fluggastbeschwerdestelle im Verkehrsministerium), allerdings waren mit den 2010 bzw 2011 dazu gekommenen EU-VO für den Schiffs- und Busverkehr zwei neue Durchsetzungsstellen erforderlich. Statt diese separat einzurichten, wurde stattdessen beschlossen, eine neue, gemeinsame Stelle für die Beschwerden aller Fahr- und Fluggäste einzurichten. Dazu wurde über das in Art 1 PFAG²⁶³ enthaltene Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (nachfolgend kurz „APF-G“) bei der Schienen-Control GmbH eine eigene Abteilung geschaffen, der über die bereits dort angesiedelten Bahnagenden hinaus nun auch die Behandlung von Beschwerden in den Bereichen Busverkehr, Schifffahrt und Luftfahrt übertragen wurden. Ergänzend legt das erwähnte Gesetz auch die Zuständigkeiten der apf, Regeln zur Kostentragung sowie die Grundzüge der Verfahrensweise fest.

Die Zuständigkeiten folgen den jeweiligen Materiengesetzen²⁶⁴, die über das PFAG entsprechende Anpassungen erfuhren, mit denen wiederum Verweisungen auf die jeweiligen PassagierrechteVO und das Verfahren bei der apf eingefügt wurden. Im Wesentlichen war die apf damit für die Schlichtung der aus den PassagierrechteVO erwachsenden Ansprüche zuständig; im Bahnbereich ferner für zahlreiche weitere Konfliktfälle. Darüber hinaus wurden über die

²⁶⁰ Die beiden Stellen werden in § 4 Abs 1 Z 4 bzw Z 8 ASStG als AS-Stellen benannt.

²⁶¹ www.apf.gv.at (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁶² Mit dem Begriff der „PassagierrechteVO“ sind im Unterabschnitt 3.1.1. folgende Vorschriften gemeint: die VO (EG) Nr. 1371/2007, inzwischen ersetzt durch die neue VO (EU) Nr. 2021/782 im Bahnverkehr, die VO (EU) Nr. 181/2011 im Busverkehr, die VO (EU) Nr. 1177/2010 im Schiffsverkehr und die VO (EG) Nr. 261/2004 sowie die VO (EG) Nr. 1107/2006 bezügl der Luftfahrt.

²⁶³ Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz – PFAG, BGBl I 2015/61.

²⁶⁴ Mit dem Begriff „Materiengesetze“ sind im Unterabschnitt 3.1.1. folgende Vorschriften gemeint: EisbG, EisbBFG, KfLG, LFG, SchFG.

Änderung der Materiengesetze auch die jeweils in diesen Bereichen tätigen Unternehmen zur Mitwirkung an den Verfahren bei der apf verpflichtet.

Durch eine Novelle des APF-G im Juli 2024²⁶⁵ wurde ua die Schlichtungszuständigkeit der apf deutlich erweitert. Sie umfasst nun sämtliche Streitigkeiten aus entgeltlichen Verträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmen, bei denen es um Personenbeförderung geht.²⁶⁶ Die gewählte Neuformulierung des § 1 APF-G wirkt allerdings insoweit legislativ wenig glücklich, als dass sie vorerst unmittelbar auf die Unternehmen gem § 2 Abs 2 leg cit verweist – unter dieser Norm wird jedoch nach einer Aufzählung in Frage kommender Unternehmen wiederum auf die entsprechenden Normen der Materiengesetze Bezug genommen, die allerdings nur auf die Durchsetzung der jeweils relevanten EU-VO abstellen. Dass also gerade auch Ansprüche außerhalb dieser EU-VO nunmehr bei der apf (und gem den Regeln des AStG) geschlichtet werden sollen, erschließt sich nur, wenn man die in § 2 Abs 2 lit a-e APF-G vorkommende, jeweils abschließende Formel „bei Beschwerden gem [dem entsprechenden Materiengesetz]“ teleologisch reduziert bzw in den Aufzählungen bewusst überliest.

Personell verfügt die apf derzeit über ein Team von rund 15 Personen (entsprechend 12,4 VZÄ)²⁶⁷. Die Kosten für die apf sollen gem § 4 Abs 3 des Bundesgesetzes über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte zwischen dem Bund und den von Verfahren betroffenen Unternehmen im Verhältnis 60:40 aufgeteilt werden. Ein Hintergedanke war – neben gewissen Ersparnissen für das Bundesbudget – dass damit den Verfahren auch ein gewisser erzieherischer Charakter innewohnen sollte: Unternehmen, die keine oder wenige Beschwerden bis zur apf eskalieren lassen, sollen damit finanziell entlastet werden, während Unternehmen, deren Verhalten ggü ihren Fahr- bzw Fluggästen Grund zu mehr Beanstandungen bietet, auch eine entsprechende Kostenbeteiligung tragen sollen. Da man mangels konkreter Erfahrungswerte im Bus- und Schiffsbereich anfangs von insg rund 3000 Verfahren pro Jahr ausging,²⁶⁸ wurde der pauschale Kostenbeitrag, den Unternehmen zu leisten haben, auf EUR 78,00 pro Verfahren festgelegt.²⁶⁹ Zwar zeigte sich, dass die Schätzung der Fallzahl gerade für den Beginn deutlich zu hoch ausgefallen war (im Rumpfbjahr 2015 wurden etwa nur rund 1.200 kos-

²⁶⁵ Fahrgastrechtenovelle 2024, BGBl I 2024/114.

²⁶⁶ § 1 APF-G (neu).

²⁶⁷ apf Jahresbericht 2023 22.

²⁶⁸ ErläutRV 460 BlgNR 25. GP Vorblatt und WFA 3.

²⁶⁹ Verordnung des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie über die Höhe der Beiträge der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmer (PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015), BGBl. II 2015/150.

tenpflichtige Verfahren eröffnet,²⁷⁰ auch 2016 waren es nur gut 1.800²⁷¹). Eine Anpassung der PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015 hat dennoch bisher nicht stattgefunden, sodass das angestrebte Verhältnis der Kostenteilung (zulasten des Bundes) zumindest zu Beginn nicht eingehalten werden konnte; zwar stieg die Zahl der Fälle – und damit auch die Einnahmen aus den Fallpauschalen – in den Folgejahren kontinuierlich an, allerdings wurden auch laufend zusätzliche Mitarbeiter eingestellt. Inzwischen²⁷² wurde in § 4 Abs 5 APF-G eine Indexklausel aufgenommen, sodass bei der Anpassung der Kostenbeiträge nun auch der Verbraucherpreisindex zu beachten ist.

Darüber hinaus ist in diesem Zusammenhang zu bedenken, dass die Schienen-Control GmbH die anteiligen Kosten der apf gem § 4 Abs 4 APF-G den Unternehmen bescheidmäßig vorzuschreiben und einzuheben hat. Hier liegt ein gewisses Praxisproblem darin begründet, dass insb im Bereich Luftfahrt viele Unternehmen keine Niederlassung in Österreich oder der EU betreiben. Sollte etwa die Vollstreckung eines Kostenbescheids gegenüber einem Unternehmen aus einem Drittstaat tatsächlich notwendig werden, könnte dies – wenn überhaupt möglich – mitunter einen Aufwand nach sich ziehen, der unverhältnismäßig groß wirkt, besonders wenn der einzutreibende Betrag überschaubar ist.

b. Verfahrensweise

Die grundlegenden Regeln zum Verfahren der apf sind in § 6 APF-G festgelegt, während Details der apf-Verfahrensrichtlinie²⁷³ zu entnehmen sind.

Dabei ist zu beachten, dass zwar viele der Verfahren gem AStG behandelt werden, die apf allerdings auch außerhalb dieses rechtlichen Rahmens tätig werden kann, etwa wenn es um Beschwerden von Geschäftsreisenden geht; mangels Verbrauchergeschäfts iSd KSchG kann hier das AStG nicht zur Anwendung kommen. Da jedoch weder die PassagierrechteVO, noch die Materiengesetze auf eine Verbrauchereigenschaft des Reisenden abstellen, sind auch Ansprüche von Geschäftsreisenden bei Verstößen gegen die PassagierrechteVO durch die apf wahrzunehmen. Auch die örtliche Zuständigkeit weicht von den (Mindest-)Vorgaben des

²⁷⁰ apf Jahresbericht 2015 47.

²⁷¹ apf Jahresbericht 2016 43.

²⁷² Im Zuge der Fahrgastrechtenovelle 2024, BGBl I 2024/114.

²⁷³ https://www.apf.gv.at/files/1-apf-Homepage/1g-Publikationen/Verfahrensrichtlinie/24_09_25_Verfahrensrichtlinie-apf.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

AStG ab – die apf kann daher auch mit außerhalb Österreichs niedergelassenen Unternehmen und Reisenden aus Drittstaaten arbeiten; als Rechtsgrundlage dienen in solchen Fällen APF-G und Verfahrensrichtlinie.

Generell wird der überwiegende Teil der Anträge bei der apf über die verkehrsträgerspezifischen Online-Formulare auf der Website www.apf.gv.at eingebracht, eine Einbringung per Papierformular ist zwar möglich, wird aber kaum genutzt (ein genauer Prozentsatz, wie sich die Einbringungsformen aufteilen, wird nicht genannt).

Die apf prüft die eingelangten Anträge auf formale Zuständigkeit und leitet sie anschließend (regulär per E-Mail, bei Bedarf im Einzelfall auch postalisch) an das betroffene Unternehmen zur Stellungnahme weiter.

Da Unternehmen zur Teilnahme verpflichtet sind, geben sie im Regelfall fristgerechte Stellungnahmen ab; sollte eine solche ausbleiben, erinnert die apf das betroffene Unternehmen entsprechend. Sollte trotz Erinnerungen keine Teilnahme des Unternehmens am Verfahren verzeichnet werden, wird der Fall letztlich geschlossen und das betroffene Unternehmen wegen Nichtmitwirkung verwaltungsstrafrechtlich angezeigt.

Langt eine Stellungnahme ein, prüft die apf diese und entscheidet je nach Sach- und Rechtslage über die weiteren Schritte:

- Anerkennt das Unternehmen die Forderung des Antragstellers bzw. sagt es eine von der apf als korrekt eingeschätzte Zahlung zu, so wird der Fall mit einer Einigung abgeschlossen.
- Sieht das Unternehmen – etwa wegen außergewöhnlicher Umstände – keine Zahlungspflicht, so prüft die apf das Vorliegen solcher Umstände im Einzelfall, wobei das Unternehmen dazu verpflichtet ist, entsprechende Belege vorzulegen.
- Besteht weiterer Vermittlungsbedarf, arbeitet die apf gemeinsam mit beiden Seiten auf eine Lösung des Problems hin, wobei je nach Fall verschiedene methodische Ansätze (insb schriftliche Lösungsvorschläge mit rechtlichen Einschätzungen – es wären aber auch mündliche Verhandlungen möglich²⁷⁴) genutzt werden.

²⁷⁴ Gem § 11 der apf-Verfahrensrichtlinie.

Das primäre Ziel des Verfahrens ist eine einvernehmliche Einigung, die überdies aus fachlicher Sicht der apf möglichst der Rechtslage entsprechen soll. Kulanzlösungen werden nur angestrebt, wenn sich im Einzelfall Anknüpfungspunkte dafür finden lassen – das Verfahren ist also stark am materiellen Recht ausgerichtet.²⁷⁵ Dabei ist zu beachten, dass es in den Fachbereichen Bahn und Bus eher zu kulanzweisen Lösungen oder Kompromissen kommt, als im Fachbereich Flug (im Fachbereich Schiff finden kaum Verfahren statt). Dies mag einerseits an den regelmäßig geringeren Streitwerten der vorgenannten Bereiche liegen, andererseits dürfte auch die generelle Kulanzbereitschaft bei vielen LFU verhältnismäßig geringer ausgeprägt sein.

c. Aktuelle Zahlen

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 6.610 Anträge entgegengenommen, von denen 4.878 im Rahmen von Schlichtungsverfahren behandelt wurden.²⁷⁶ Diese Gesamtzahlen teilen sich laut dem Jahresbericht der apf für 2023 wie folgt auf die vier Verkehrsträger auf:

Verkehrsträger	Anträge	Eröffnete Verfahren
Bahn	1.307	991
Bus	77	31
Schiff	7	0
Flug	5.219	3.856

Tabelle 2 – Fallzahlen der apf nach Verkehrsträger im Jahr 2023

Insgesamt wurden 2023 über 5.200 Verfahren abgeschlossen (wobei darunter auch Fälle aus dem Vorjahr sind, sodass diese Zahl höher als jene der eröffneten Verfahren ist), wodurch für die Passagiere ein Gesamtbetrag von über EUR 2,48 Mio erzielt wurde, der sich aus Ausgleichszahlungen, Erstattungen und Strafnachlässen (letztere insb im Bahnbereich) zusammensetzt.²⁷⁷

²⁷⁵ Es entspricht damit weitgehend der Forderung nach einer strengen Rechtsbindung, die in der Literatur regelmäßig anzutreffen ist, etwa bei *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 147f.

²⁷⁶ apf Jahresbericht 2023, 39.

²⁷⁷ apf Jahresbericht 2023, 40.

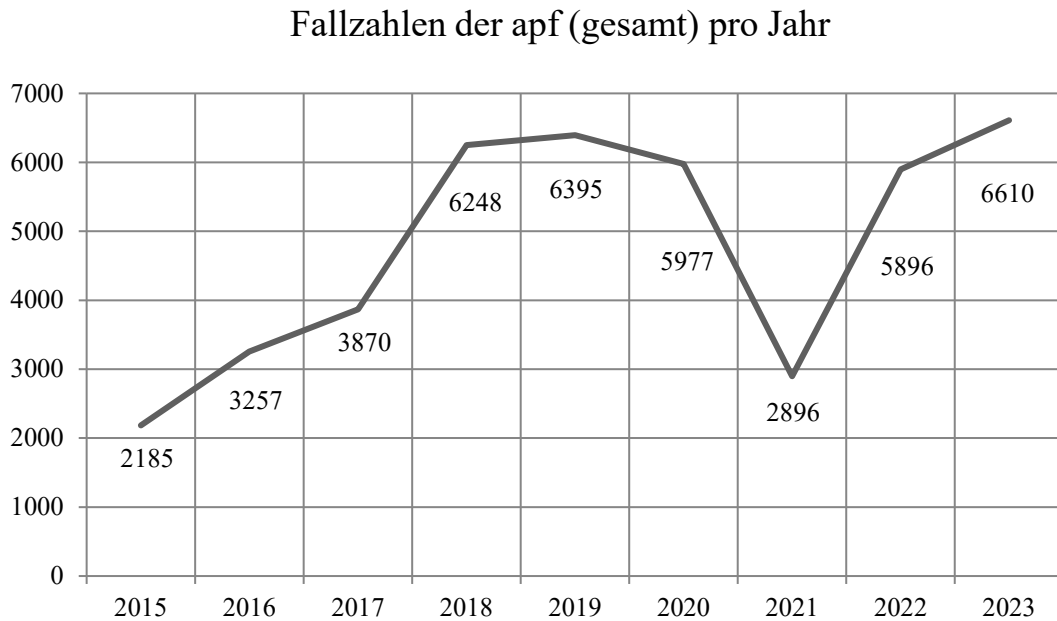


Abbildung 4 – Fallzahlen der apf 2015-2023²⁷⁸

Beachtlich ist dass die Antragszahlen nach dem pandemiebedingten Einbruch in den Jahren 2020-22 rasch wieder anstiegen und 2023 bereits das bisherige Rekordjahr 2019 übertroffen wurde.²⁷⁹

Wie Abbildung 2 zeigt, stiegen die Fallzahlen in den ersten Jahren kontinuierlich bis sprunghaft an, stagnierten um 2019 und erholten sich nach einem pandemiebedingten Einbruch um 2021. Es ist durchaus anzunehmen, dass auch weitere Steigerungen der Fallzahlen realistisch sind, wobei aktuell nicht absehbar ist, ob – und wenn ja, in welcher Größenordnung – dieser Anstieg letztlich ein Plateau finden wird. Generell dürfte die Entwicklung aber zumindest lose mit dem Reiseverhalten der Menschen korrelieren – denn mehr Passagierbewegungen bedeuten logischerweise auch mehr inhärentes Konflikt- und Beschwerdepotential.

d. Anmerkungen zur Stelle

Herausforderungen bezügl fluktuierender Fallzahlen

Nach Einrichtung der apf stiegen die Fallzahlen besonders im Flugbereich jährlich kontinuierlich an, wobei es im Jahr 2018 einen ersten großen Anstieg gab, als sich die Zahl der Anträge

²⁷⁸ Entnommen den Jahresberichten der apf 2015-2023.

²⁷⁹ apf Jahresberichte 2015-2023.

im Flugbereich nahezu verdoppelte.²⁸⁰ Die Fälle der anderen drei Verkehrsträger entwickelten sich hingegen weniger signifikant – die Zahl der Fälle im Bereich Bahn lag zu Beginn auf einem vergleichbaren Niveau, wie bei der zuvor bestehenden Schienen-Control-Schlichtungsstelle und wuchs dann kontinuierlich. Im Bus- und Schiffsbereich war bisher ebenfalls keine große Steigerung gegeben. Nach der starken Entwicklung 2018-2020 nahm die Zahl im Jahr 2021 – mangels Flügen, die annulliert oder verspätet durchgeführt werden konnten – merklich ab.²⁸¹

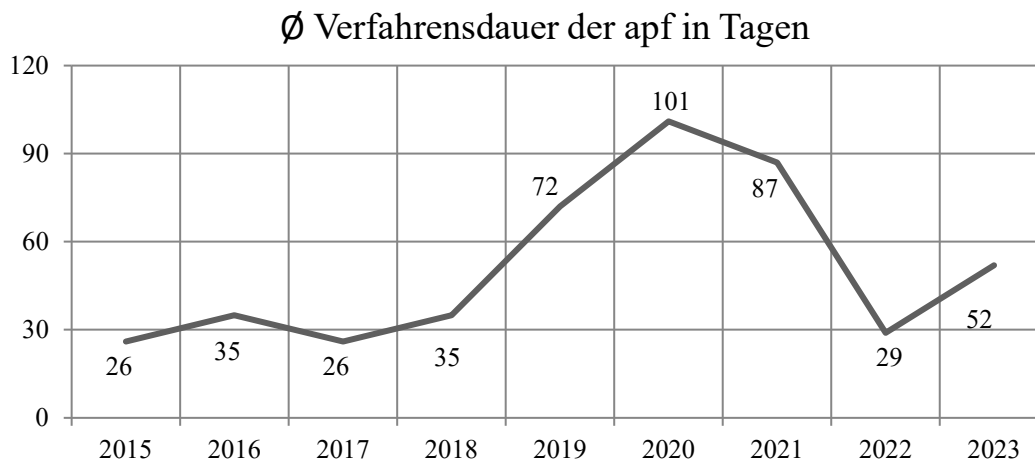


Abbildung 5 – Durchschnittliche Verfahrensdauer der apf in Tagen²⁸²

Diese Fluktuation der Fallzahlen war insoweit herausfordernd für die apf, als dass naturgemäß die Personalzahlen bei größeren Sprüngen der Fallzahlen (vor allem nach oben) nicht ebenso schnell angepasst werden können. Entsprechende Schwankungen ergaben sich daher bei der Verfahrensdauer, wie aus Abbildung 3 ersichtlich. Waren Verfahren in den ersten Jahren im Schnitt noch binnen etwa eines Monats erledigt worden, lag die Bearbeitungsdauer in den Jahren 2019 und 2021 nahe an der vom AStG vorgesehenen 90-Tages-Frist. Im Jahr 2020 wurde die Frist sogar deutlich überschritten – anzunehmen ist allerdings, dass viele der durch die Pandemie verursachten Flugannullierungen durchaus als Fälle von höherer Komplexität einzustufen sein dürften, da das Phänomen massenhafter Flugstreichungen in dieser Form nie zuvor aufgetreten war. Zugleich mussten aufgrund der Sicherheitsvorkehrungen auch die Arbeitsabläufe – bei der apf genauso wie bei den betroffenen Unternehmen – verändert werden

²⁸⁰ apf Jahresbericht 2018 35.

²⁸¹ apf Jahresbericht 2021 38.

²⁸² Entnommen den Jahresberichten der apf 2015-2023.

(Home Office etc), was während dieser Zeit ebenfalls nicht gerade zu einer Beschleunigung der Fallbearbeitung beigetragen haben dürfte.

Verwaltungsstrafrechtliche Anzeigen bei Non-Compliance

Zwar ist in den jeweiligen Materiengesetzen eine Teilnahmeverpflichtung für Unternehmen festgeschrieben; dennoch liegt die Teilnahmequote der Unternehmen bei der apf nicht bei 100%, da es immer wieder vorkommt, dass Unternehmen nicht oder nicht adäquat am Verfahren der apf mitwirken. Die Folge einer Nichtteilnahme am Verfahren ist die Einleitung eines Verwaltungsstrafverfahrens gem des jeweiligen Materiengesetzes. So kam es etwa im Jahr 2023 in 77 Fällen zu entsprechenden Anzeigen wegen Nichtteilnahme am Verfahren, wobei davon ausschließlich LFU betroffen waren.²⁸³

Dieser Umstand ist insb mit Blick auf das generelle Konzept der Schlichtung gem ADR-RL interessant, da eine Teilnahmeverpflichtung dort nicht vorgegeben ist, sondern lediglich als gesetzgeberische Option besteht. Allerdings ist gerade iZm der „Doppelrolle“ der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle eine solche Teilnahmeverpflichtung nicht nur praktisch sinnvoll, sondern auch teleologisch geboten, um neben der – konzeptuell freiwilligen – Schlichtung auch eine verbindlichere Form der Durchsetzung der EU-VO zu gewährleisten. Folgerichtig ist daher auch die Nichtbeachtung der jeweiligen EU-VO in den Materiengesetzen mit Verwaltungsstrafen bewehrt.

Allerdings ist dazu aus der Praxis anzumerken, dass gerade in den ersten Jahren der Tätigkeit der apf noch einige Hürden zu nehmen waren. Insbesondere war es anfangs schwierig, die für das Verwaltungsstrafrecht erstinstanzlich zuständigen Bezirksverwaltungsbehörden zur Einleitung von Verwaltungsstrafverfahren auf Basis der von der apf erstatteten Anzeigen zu bewegen. Regelmäßig scheiterte dies an der seitens der Behörde vermeinten örtlichen Unzuständigkeit, insb bezügl der Nichtbeachtung der EU-VO.

Zwar normiert § 27 VStG²⁸⁴ die örtliche Zuständigkeit der Behörden; die dort genannten Anknüpfungspunkte sind jedoch praktisch teils unzureichend, da primär auf den Ort der Tatbegehung abgestellt wird (Z 1 leg cit). Die Nichtteilnahme am Verfahren ist in dieser Hinsicht noch eher unproblematisch, da sie wohl unstrittig am Sitz der apf begangen wird.

²⁸³ apf Jahresbericht 2023, 76.

²⁸⁴ Verwaltungsstrafgesetz 1991 – VStG, BGBl. 1991/52.

Die Nichtbeachtung der EU-VO hingegen stellt sich regelmäßig als Verweigerung der Leistung einer zustehenden Ausgleichszahlung dar; wo diese begangen wird (etwa am Sitz der apf, am Sitz des Unternehmens, am Wohnsitz des Passagiers, am Erfüllungsort des Beförderungsvertrages etc.) war längere Zeit Streitthema, weswegen zahlreiche Behörden die Behandlung der Anzeige mangels örtlicher Zuständigkeit ablehnten, wodurch eine „Durchsetzung“ der Passagierrechte ieS vereitelt wurde (bzw nur individuell vom Passagier auf dem Rechtsweg vorgenommen werden konnte).

Inzwischen werden Anzeigen aufgrund einer Weigerung der Erbringung einer zustehenden Leistung an die Bezirksverwaltungsbehörde am Wohnsitz der antragstellenden Person oder am Unternehmenssitz in Österreich eingebracht – dies geschah 2023 in 75 Fällen. Insgesamt wurden 2023 also 152 Verwaltungsstrafanzeigen erstattet.²⁸⁵

Darüber hinaus zeigte sich zu Beginn, dass die Verwaltungsstrafpraxis insb im Flugbereich zu teils geradezu absurden Auswüchsen führte: So wurde etwa im Jahr 2016 eine Airline, die für die apf berechtigt erscheinende Zahlungen iHv mehreren Hundert Euro nicht an die betroffenen Passagiere geleistet hatte, vom Verfasser der vorliegenden Thesis im Rahmen seiner damaligen beruflichen Tätigkeit angezeigt. Das Verfahren bei der Bezirksverwaltungsbehörde endete letztlich mit einer Strafe iHv etwas über hundert Euro. Ob dadurch die etwa von Art 16 Abs 3 der VO261²⁸⁶ geforderten wirksamen, verhältnismäßigen und abschreckenden Sanktionen erfüllt sind, scheint mithin zweifelhaft.

Zwischenzeitlich wurde der apf iZm Verwaltungsstrafverfahren gem LFG Parteistellung eingeräumt, sodass ihr zumindest eine gewisse Mitwirkung über die bloße Anzeige hinaus ermöglicht wird und die Durchsetzungsfunktion der apf damit wohl auch praktisch eine etwas gewichtigere Rolle einzunehmen vermag.

Konkurrenz und Nutzung durch Claim Agencys

Ein weiterer Faktor, der sich herausfordernd auf die Arbeit der apf auswirkt, ist das Bestehen sog „Claim Agencys“ – dabei handelt es sich um Unternehmen, die im Auftrag betroffener

²⁸⁵ apf Jahresbericht 2023, 76.

²⁸⁶ Praktisch gleichlautende Vorgaben finden sich bezügl mobilitätseingeschränkter Passagiere im Luftverkehr in Art 16 der VO (EG) Nr. 1107/2006, für den Bahnverkehr in Art 35 Abs 1 der VO (EU) Nr 2021/782, für den Busverkehr in Art 31 der VO (EU) Nr. 181/2011 und für den Schiffsverkehr in Art 28 der VO (EU) Nr 1177/2010.

Passagiere bei LFU Ansprüche auf Basis der VO261 geltend machen. Diese Unternehmen agieren regelmäßig wie ein Inkassobüro, versuchen also vorab außergerichtlich und bei Bedarf auch gerichtlich, Ansprüche für ihren Auftraggeber, den Passagier, einzutreiben. Die Beauftragung selbst ist für Passagiere regelmäßig kostenlos – lediglich im Erfolgsfall wird seitens des Unternehmens eine quota litis einbehalten, die sich meist im Bereich um die 30% zuzügl USt beläuft.

Einige dieser Unternehmen bewerben ihre Dienste sehr offensiv, etwa durch großflächige Sujets an Flughäfen und unter massivem Einsatz von Online-Werbung, wovon ihre Bekanntheit bei Passagieren zweifellos profitiert – so gaben bei einer Befragung Anfang 2024 rund 17% der befragten Reisenden an, im Fall einer Unregelmäßigkeit eine Claim Agency zu kontaktieren.²⁸⁷ Gleichartig umfassende Werbemaßnahmen sind einer öffentlichen Stelle wie der apf nicht möglich, und zwar weder budgetär, noch aufgrund der quasibehördlichen Rolle, die sie als Schlichtungs-, vor allem aber als Durchsetzungsstelle, einnimmt. Dies führt zu einem gewissen Ungleichgewicht der Bekanntheit aufseiten der potentiellen Nutzergruppe zulasten der apf – diese wird als Kontakt nur von rund 11% der Passagiere angegeben (der Wert ergibt sich aus 8%, die eine nationale Behörde kontaktieren und 3%, die sich an eine AS-Stelle wenden – die apf nimmt beide Rollen ein.)²⁸⁸

Etwas frech erscheint darüber hinaus das Vorgehen mancher dieser Unternehmen, die Ansprüche von Passagieren entgegennehmen, um sie in weiterer Folge durch die apf behandeln zu lassen. Ist die apf im Sinne des Passagiers erfolgreich, fallen für das Unternehmen keine (externen) Kosten an, dennoch verrechnet es dem Passagier die quota litis. Hätte sich der Passagier direkt an die apf gewandt, wäre sein Fall nicht nur schneller bearbeitet worden (da die kommunikationsbedingten Verzögerungen weggefallen wären), sondern hätte er auch im Erfolgsfall den vollen Betrag erhalten. Um dieser Praxis Einhalt zu gebieten, fordert die apf regelmäßig die Vorlage einer Vollmachtsurkunde²⁸⁹ ein. Diese wird als Vordruck mit apf-Logo zur Verfügung gestellt und ist vom Passagier zu unterzeichnen. Damit soll dieser darauf hingewiesen werden, dass sein Anspruch eben nicht über direkte Inkassomaßnahmen oder eine Klage, sondern vielmehr über die Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle verfolgt wird – und er dies auch kostenlos und provisionsfrei selbst veranlassen könnte.

²⁸⁷ Special Eurobarometer 543 – EU Passenger Rights (Report) 70, bezogen als Download von <https://europa.eu/eurobarometer/api/deliverable/download/file?deliverableId=93301> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁸⁸ Ebd.

²⁸⁹ Gem § 5 Satz 3 der apf-Verfahrensrichtlinie.

3.1.2. Die Verbraucherschlichtung Austria (VSA)²⁹⁰

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Die VSA nahm ihre reguläre Tätigkeit mit Inkrafttreten des AStG im Jänner 2016 auf; sie ist gem § 4 Abs 2 AStG als Auffangschlichtungsstelle für alle Fälle zuständig, die nicht von den in § 4 Abs 1 Z 1-7 leg cit benannten AS-Stellen behandelt werden.

Dem Regelbetrieb der VSA ging ein mehrphasiges Pilotprojekt des Sozialministeriums beim VKI voraus, in dem ab Mai 2013 die Arbeit einer allgemeinen verbraucherrechtlichen Schlichtungsstelle erprobt wurde.²⁹¹

Der Betrieb der Schlichtungsstelle wird organisatorisch vom Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ getragen. Mitglieder des Vereins sind neben dem Obmann ausschließlich öffentliche Einrichtungen – die Länder Oberösterreich und Burgenland, die Finanzmarktaufsicht und die Bundesarbeiterkammer.²⁹² Die Finanzierung erfolgt einerseits durch Beiträge der Mitglieder und andererseits durch Förderungen seitens des Sozialministeriums, der Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer und des Landes Niederösterreich (wobei der größte Anteil der Kosten vom Sozialministerium als Förderung getragen wird). Der Personalstand der VSA umfasst aktuell 7 Personen (entsprechend rund 4,5 VZÄ), die von einer externen Schlichterin (der OGH-Präsidentin iR Dr.ⁱⁿ *Irgmard Griss*) gelegentlich unterstützt werden.²⁹³

Kostenbeiträge für einzelne Verfahren werden nicht eingehoben, sodass die Verfahren der VSA für alle Beteiligten kostenlos sind (unternehmensseitige Beiträge wären zwar im Rahmen von Einzelvereinbarungen mit Unternehmen möglich, aktuell bestehen aber keine diesbezüglichen Vereinbarungen).²⁹⁴

Die Zuständigkeiten der VSA sind sehr breit gestreut, insbesondere hat die VSA als österreichische Auffangschlichtungsstelle alle Fälle zu behandeln, die innerhalb der Anwendung des AStG, aber außerhalb des Aufgabengebiets einer der sieben anderen österreichischen AS-

²⁹⁰ www.verbraucherschlichtung.at (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁹¹ *Grüblinger*, Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – Ein Blick auf das österreichische Umsetzungsgesetz zur ADR-Richtlinie in *Reiffenstein/Blaschek* (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2015 29; VSA Jahresbericht 2016, 3.

²⁹² Bereich „Mitglieder und Förderer“ auf <https://www.verbraucherschlichtung.at/ueber-uns/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁹³ Siehe Darstellung des Teams auf der VSA Website.

²⁹⁴ § 19 VSA-Verfahrensordnung, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/verfahrensordnung.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

Stellen liegen; ergänzend werden in der Verfahrensordnung²⁹⁵ demonstrativ einige Bereiche aufgezählt, für die eine Zuständigkeit der VSA besteht, wenn keine andere AS-Stelle zuständig ist, darunter etwa in lit 5 leg cit der Reise- und Tourismusbereich.

Dies bedeutet in der Praxis, dass eine enorme Vielzahl an möglichen Fallkonstellationen bei der VSA bearbeitet wird: Von Bagatellen und Geringfügigkeiten wie einem kaputten Kaffeeautomaten, der weder den gewünschten Kaffee noch die eingeworfenen EUR 0,50 wieder ausspuckt, bis zu Streitigkeiten über Fremdwährungskredite und Bausachen mit teils hohen sechsstelligen Streitwerten umfasst das Tagesgeschäft der Stelle Schlichtungsfälle aller Couleur – es bestehen beim möglichen Streitwert keine Grenzen, nach unten wie nach oben.

Auch die Fälle mit touristischem Bezug sind entsprechend vielfältig; sie umfassen sämtliche Streitigkeiten, die nicht aufgrund spezifischer Zuständigkeiten bei anderen AS-Stellen anzusiedeln sind (vgl dazu Tabelle 1 oben). Bezügl touristischer Dienstleistungen sind dabei insb folgende Bereiche umfasst:

- Pauschalreisen gem PRG²⁹⁶ und deren Vermittlung,
- Beherbergungsdienstleistungen aller Art (Hotel, Hostel, Pension, Camping...),
- Dienstleistungen iZm Verpflegung bzw. Gastronomie aller Art,
- Fahrzeugvermietung,
- Kultur-, Sport- und Freizeitdienstleistungen und
- bis zum 19. Juli 2024 ferner alle nicht fahr- bzw fluggastrechtlichen Ansprüche iZm Personenbeförderung (etwa Gepäckprobleme oder passagierseitige Stornierungen, bzw Nahverkehrsdienstleistungen).

Zahlenmäßig waren bisher vor allem Streitigkeiten aus zwei großen Gruppen relevant: Einerseits die Themen Pauschalreisen und Beherbergungsverträge und andererseits das Thema Flugbeförderung, wobei hier vorwiegend Probleme mit passagierseitigen Stornierungen bzw mit verlorenem oder verspätetem Fluggepäck behandelt wurden, da die Behandlung von Fällen über passagierrechtliche Ansprüche (Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung) von Anfang an durch die apf abgedeckt war. Die Zuständigkeit für Fälle auch bezügl weiterer

²⁹⁵ § 2 Abs 2 VSA-Verfahrensordnung, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/verfahrensordnung.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

²⁹⁶ Pauschalreisegesetz, BGBl I 2017/50.

Streitigkeiten über Personenbeförderungsverträge wurde mit der Fahrgastrechtenovelle 2024²⁹⁷ der apf übertragen, sodass sich der Zuständigkeitsbereich der VSA dementsprechend verringert hat.

b. Verfahrensweise

Die grundlegenden Vorgaben zu den Verfahrensregeln finden sich bereits im AStG, weitere Details sind in der VSA-Verfahrensordnung²⁹⁸ geregelt.

Ähnlich wie bei der apf langen auch bei der VSA die meisten Anträge über ein Online-Formular ein, das über die Website www.verbraucherschlichtung.at erreicht werden kann.

Wird ein Schlichtungsantrag über das Online-Portal eingegeben, erstellt dieses automatisch einen individuellen elektronischen Akt, der der VSA vorgelegt wird. Ist der Antrag vollständig, verständlich und die VSA für seine Bearbeitung zuständig, wird das Unternehmen zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren eingeladen, bekommt hierfür einen eigenen Zugang zum jeweiligen elektronischen Akt und wird um eine Stellungnahme binnen einer Frist von üblicherweise zwei Wochen ersucht. Mit einigen Unternehmen bestehen oder bestanden informelle Vereinbarungen, dass eine etwas längere erste Frist (3 oder 4 Wochen) zur Stellungnahme eingeräumt wird – dies war etwa bei einzelnen Airlines der Fall, weil diese fürchteten, bei zeitweise höherem Arbeitspensum die reguläre zweiwöchige Frist nicht einhalten zu können.

Langt innerhalb der ersten Frist keine Stellungnahme bei der VSA ein, erinnert diese das Unternehmen zumindest einmal (praktisch jedoch meist zweimal) und räumt dafür erneut eine zweiwöchige (oder ggf auch längere) Frist ein.

Da eine Teilnahme am Verfahren der VSA freiwillig ist, kommt es vor, dass Unternehmen überhaupt keine Stellungnahme abgeben. Diesfalls wird das Verfahren nach Ablauf der letzten Stellungnahmefrist ohne Ergebnis geschlossen und die Parteien darüber informiert.

²⁹⁷ Fahrgastrechtenovelle 2024, BGBl I 2024/114.

²⁹⁸ Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren beim Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, (kurz: „VSA-Verfahrensordnung“) bezogen von <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/verfahrensordnung.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

Gibt ein Unternehmen hingegen eine Stellungnahme ab (entweder über das Online-Portal, per E-Mail, postalisch oder im Ausnahmefall auch telefonisch), wird sie der Konsumentenseite zur Kenntnis gebracht und diese um eine Rückmeldung dazu ersucht. Erfahrungsgemäß lassen sich zahlreiche Fälle bereits auf dieser Stufe des Verfahrens lösen, wenn es durch den strukturierten Austausch zwischen den Parteien zu einer Einigung gekommen ist.

In Fällen, in denen es noch weiterer Vermittlung bedarf, nutzt die VSA verschiedene Strategien zur Lösungsfindung. Diese reichen vom bilateralen Austausch mit den Parteien (meist per E-Mail oder Telefon) über das Unterbreiten schriftlicher Lösungsvorschläge bis hin zu mündlichen Schlichtungsverhandlungen, die persönlich oder per Videokonferenz stattfinden können. Darüber hinaus hat die VSA über eine Projektförderung seitens des Sozialministeriums auch Mittel zur gelegentlichen Einholung von Sachverständigengutachten;²⁹⁹ diese Möglichkeit wurde bisher (Stand Ende 2024) allerdings in touristisch relevanten Fällen noch nicht genutzt.

Wurde in einem Fall eine Einigung zwischen den Parteien erreicht, kommt damit ein außergerichtlicher Vergleich zustande. Diesen dokumentiert die VSA und informiert die Parteien schriftlich – üblicherweise per E-Mail. Die Umsetzung der Einigung obliegt primär den Parteien selbst, hier kann aber bei Bedarf noch informelle Unterstützung durch die VSA stattfinden (etwa, wenn es um den Austausch von Zahlungsdaten oder die Vereinbarung von Terminen zur Abwicklung einer vereinbarten Lösung geht).

²⁹⁹ Dies wurde in der Vergangenheit mehrfach angeregt, etwa bei *Eder/Hörl*, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in *Reiffenstein/Blaschek* (Hrsg.), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 75 bzw *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 18.

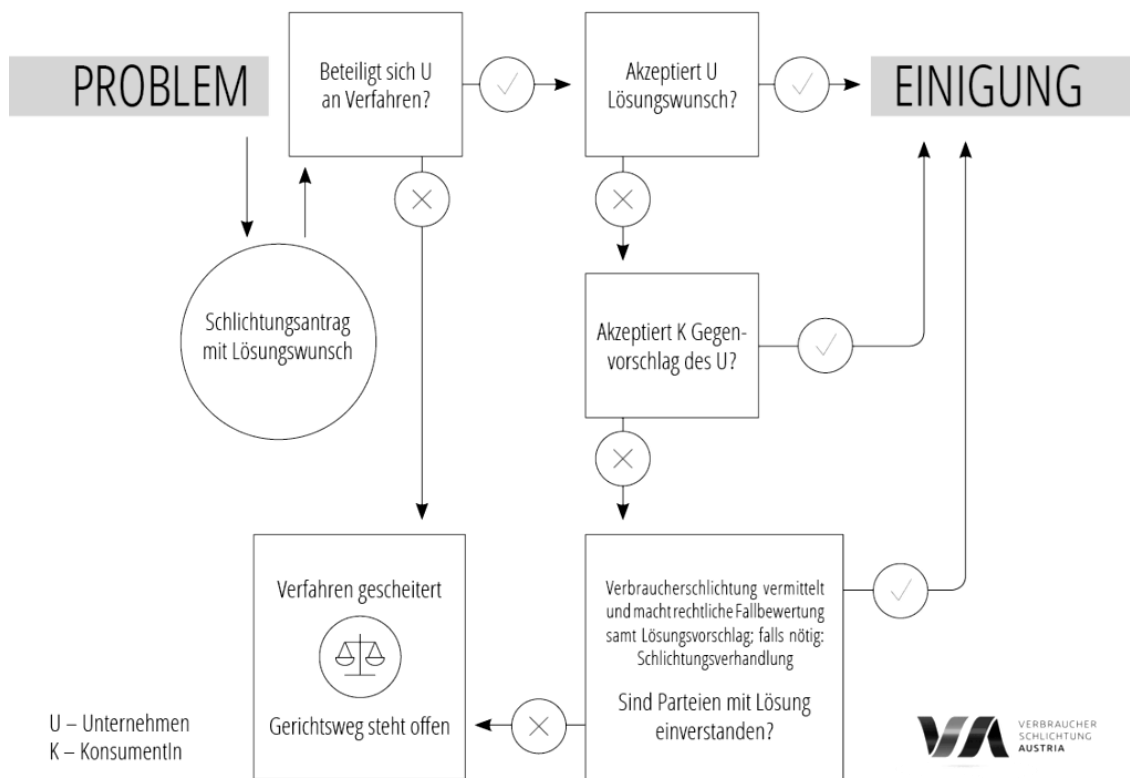


Abbildung 6 – Das Verfahren der VSA im Überblick grafisch dargestellt³⁰⁰

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Im Jahr 2023 wurden von der VSA gesamt 1.814 Schlichtungsanträge bearbeitet,³⁰¹ wobei 1.789 Fälle abgeschlossen wurden.³⁰² Die nachfolgende Grafik zeigt die Entwicklung der Fallzahlen der VSA seit Beginn der Tätigkeit im Jahr 2016:

³⁰⁰ Grafik bezogen von der Website der VSA <https://www.verbraucherschlichtung.at/verfahren/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁰¹ VSA Jahresbericht 2023 10

³⁰² Ebd 13.

Fallzahlen der VSA (gesamt) pro Jahr

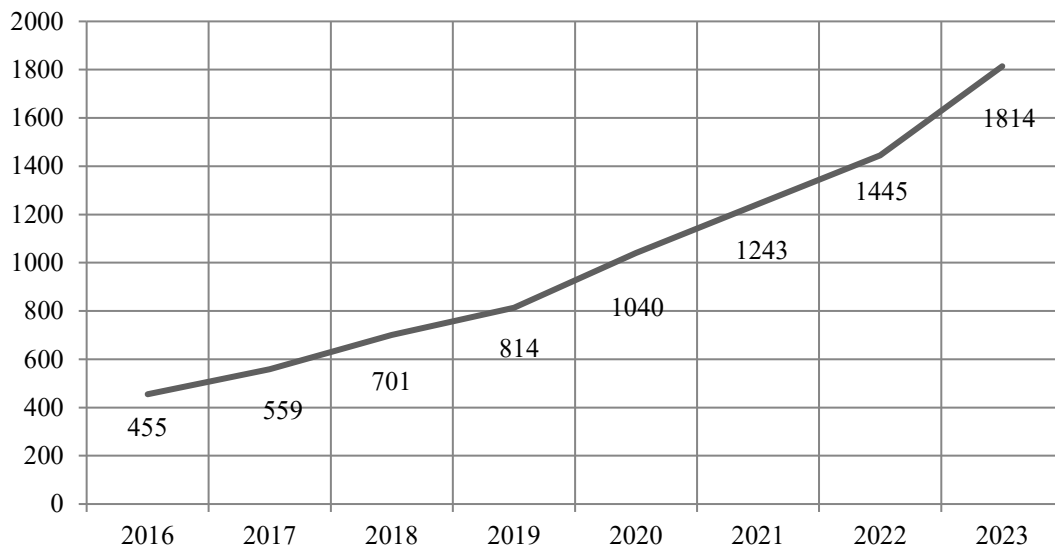


Abbildung 7 – Fallzahlen der VSA 2016-2023³⁰³

Wie aus Abbildung 5 ersichtlich ist, verlief die Entwicklung der Fallzahlen bei der VSA deutlich kontinuierlicher als bei der apf. Es ist davon auszugehen, dass dies primär an den breiten Zuständigkeitsfeldern der VSA liegt – kommt es in einem Bereich zu einer Verringerung der Anträge (etwa bei Reisen & Tourismus während COVID-19), bleiben dennoch genügend andere Fälle zu behandeln.

Obzwar eine Teilnahme am Verfahren freiwillig ist, nahmen die Unternehmen im Jahr 2023 in 83% der Fälle an Schlichtungsverfahren teil, sodass es letztlich in insg 63% der Fälle zu Einigungen kam.³⁰⁴ Die vorgenannten Zahlen beziehen sich allerdings auf die gesamte Tätigkeit der VSA, deren Auffangzuständigkeit eine Vielzahl verschiedener Themen umfasst.

Im Zusammenhang mit touristischen Dienstleistungen wurden 2023 insg 176 Fälle behandelt, wobei hier sogar in knapp 68% der Fälle Lösungen vereinbart werden konnten. Auch im Bereich touristischer Leistungen ist ein Trend zu mehr Verfahren auszumachen, 2022 wurden 140 Fälle (davon 65% Einigungen) und 2021 83 Fälle (davon 67% Einigungen) behandelt.³⁰⁵

³⁰³ Entnommen den Jahresberichten der VSA 2016-2023.

³⁰⁴ VSA Jahresbericht 2023 2.

³⁰⁵ Fragebogen VSA.

Im Gesamtgefüge umfassen Schlichtungsfälle zu touristischen Leistungen einen Anteil von knapp 10% der gesamten Fallzahl, sodass angesichts der Bedeutung des Tourismus in Österreich (im Jahr 2022 entfielen etwa rund 13% des BIP auf die Bereiche Tourismus und Freizeitwirtschaft³⁰⁶) durchaus noch Potential für eine gewisse Steigerung bestehen könnte – und zwar selbst dann, wenn die Gesamtzahl der Fälle nicht weiter steigen würde.³⁰⁷

d. Anmerkungen zur Stelle

Mangelnde Bekanntheit

Obzwar die VSA seit 2016 durchgehend und zuvor bereits in den Projektphasen tätig ist, ist ihre Bekanntheit sowohl auf der Verbraucherseite³⁰⁸ als auch bei den Unternehmen³⁰⁹ nach wie vor deutlich ausbaufähig. Insb durch die erst langsam wachsende Bekanntheit bei Verbrauchern bleiben viele potentiell „schlichtbare“ Fälle unbearbeitet, da keine entsprechenden Schlichtungsanträge gestellt werden.

Die VSA arbeitet zwar intensiv mit Konsumentenschutzeinrichtungen wie den Arbeiterkammern in den Ländern und der Bundesarbeiterkammer, dem Verein für Konsumenteninformation und dem dort angesiedelten Europäischen Verbraucherzentrum Österreich zusammen, wodurch immer wieder Schlichtungsfälle generiert werden; für eine wohl erforderliche Marketing-Offensive fehlen allerdings allorts die Ressourcen – sowohl budgetär als auch personell. Geplant ist – unter der Voraussetzung, dass eine entsprechende EU-Förderung gewährt wird – allerdings eine Initiative, um besonders Unternehmen in bestimmten Branchen, darunter dem Tourismus, stärker anzusprechen und zur Teilnahme an Verfahren zu motivieren. Über diesen Umweg soll einerseits die Zahl der Fälle steigen, wenn Unternehmen beim Auftreten von Streitfällen aktiver auf die Möglichkeit der Schlichtung hinweisen. Andererseits soll durch eine bessere Zusammenarbeit mit beteiligten Unternehmen auch die Qualität der Verfahren – und darüber insb die Teilnahme- und Einigungsquoten – weiter gesteigert werden; dies nicht nur, aber auch iZm touristisch relevanten Fällen.

³⁰⁶ Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, Tourismus in Österreich 2023 1, Download von https://www.statistik.at/fileadmin/user_upload/Projektbericht-Tourismusbericht_2022_barrierefrei.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁰⁷ Davon ist aber bis auf weiteres auszugehen; bis Ende November 2024 waren schon mehr Schlichtungsanträge registriert worden als im Gesamtjahr 2023.

³⁰⁸ Hammerschick/Fuchs, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 18.

³⁰⁹ Ebd 10.

Begrenzte Teilnahme/Teilnahmevereinbarungen

Selbst bei Bestehen einer formalen örtlichen und sachlichen Zuständigkeit der VSA kommt es aufgrund der Freiwilligkeit der Teilnahme an Verfahren mitunter dazu, dass Unternehmen sich nicht an einer Lösungsfindung beteiligen. Beispiele hierzu sind etwa einzelne größere Kreuzfahrtreedereien, die zwar eine Zweigniederlassung in Österreich betreiben, sich aber regelmäßig gegen eine Teilnahme an den Verfahren aussprechen (ähnlich war es auch bei einigen LFU, bevor diese Zuständigkeit auf die apf überging).

Abgesehen davon, dass eine für Unternehmen verpflichtende Teilnahme politisch aktuell nicht durchsetzbar erscheint, ist auch nicht unumstritten, ob eine solche wirklich für Abhilfe sorgen würde: Ähnlich wie bereits oben zur apf erwähnt, wäre eine allfällige Verpflichtung nur gemeinsam mit einer entsprechenden Sanktionierung sinnvoll – diese aber sorgt in der Praxis für weitere Herausforderungen und bindet ohnehin bereits knappe Ressourcen.

Teilweise Abhilfe schaffen in diesem Kontext sog. „Teilnahmevereinbarungen“. Dies sind schriftliche Vereinbarungen zwischen der VSA und Unternehmen, in denen sich das Unternehmen bis auf Widerruf dazu bereit erklärt, an den Verfahren der VSA teilzunehmen und bei Vorliegen eines Schlichtungsantrags mit einer begründeten Stellungnahme auf diesen zu reagieren. Die Vereinbarung von Lösungen bzw. Annahme von Schlichtungsvorschlägen bleibt für das Unternehmen dadurch weiterhin freiwillig.

Auch wenn aktuell nur eine begrenzte Anzahl an Teilnahmevereinbarungen besteht,³¹⁰ zeigt die Erfahrung mit diesen durchaus, dass sie ein Erfolgsmodell sein können: Die Schlichtungsfälle mit MediaMärkten (die zahlenmäßig wesentlichste Gruppe) gehen fast durchwegs mit Einigungen aus – und die einzige länger bestehende Vereinbarung im touristischen Bereich (mit Kneissl Touristik) führt offenbar dazu, dass Reisende das Unternehmen als so fair betrachten, dass bezügl. dieses Unternehmens letztlich kaum Schlichtungsfälle eröffnet werden.³¹¹

Seitens der VSA ist geplant, mittelfristig die Zahl der Vereinbarungen deutlich zu steigern, wobei eine der Fokusbranchen die touristischen Dienstleistungen sind, bei denen (wie aus den oben unter c. ersichtlichen Zahlen) noch einiges Potential vermutet wird.

³¹⁰ Die aktuelle Liste der Unternehmen mit aktiver Teilnahmevereinbarung kann auf folgender Website abgerufen werden: <https://www.verbraucherschlichtung.at/vereinbarungen> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³¹¹ Dazu mehr unten im Unterabschnitt 4.4.2.

Gewisse Einschränkungen aufgrund der Zuständigkeit

Da die VSA für ihre örtliche Zuständigkeit eine Niederlassung des Unternehmens in Österreich voraussetzt, fallen bestimmte – im Tourismussektor durchaus häufige – Konstellationen aus dem Zuständigkeitsbereich heraus: Insb ist eine Schlichtung iZm Pauschalreisen großer Reiseveranstalter (die regelmäßig in Deutschland, nicht aber in Österreich niedergelassen sind) nicht möglich. Selbst wenn es Tochterfirmen in Österreich gibt – wie etwa die TUI Austria – so sind diese meist am Reisemarkt nur als Vermittler, nicht aber als Veranstalter von Pauschalreisen tätig.

Auch iZm Hotelbuchungen, die regelmäßig über Onlineportale erfolgen, kommt es zu diesem Problem: Die Buchungsplattformen werden zumeist von Unternehmen in anderen Ländern betrieben. Die Plattform Booking.com etwa betreibt zwar mehrere Büros in Österreich, erlaubt aber nur der Zentrale in den Niederlanden, rechtlich bindende Aussagen zu treffen. Letztlich scheidet ein Schlichtungsverfahren bei der VSA daher in vielen solchen Fällen aus, selbst wenn das Hotel in Österreich liegt – Hotels lehnen nach wie vor regelmäßig eine Teilnahme am Verfahren ab bzw verweisen lediglich an die Plattform, mit der wiederum mangels Zuständigkeit seitens der VSA kein Verfahren geführt werden kann.

Dies ist insb für Antragstellende frustrierend, da ihnen damit eine Schlichtungslösung verwehrt bleibt – handfeste wirtschaftliche Überlegungen sprechen aber zumeist klar gegen eine gerichtliche Auseinandersetzung, sodass derartige Fälle oftmals gänzlich ungelöst bleiben.

Zuständigkeitsabgrenzungen zu anderen Stellen, etwa zur apf

Gerade im touristisch hoch relevanten Bereich des Flugverkehrs kam es durch die historisch bedingte Abgrenzung der Zuständigkeiten zwischen VSA und apf immer wieder zu gewissen Kuriositäten. Ging es etwa darum, dass bei einem Flug sowohl der Passagier, als auch sein Gepäck mit deutlicher Verspätung am Zielort angekommen sind, behandelte formal die apf die Verspätung des Passagiers gem VO261, während die Gepäckverspätung gem MÜ von der VSA zu behandeln war. Ebenso wäre bei einer langen Flugverspätung iZm einer Pauschalreise die Verspätung ggü dem LFU gem VO261 von der apf zu behandeln gewesen, während zugleich ein allfälliger Preisminderungsanspruch gem PRG ggü dem Reiseveranstalter von der VSA geschlichtet worden wäre – und obendrein wäre gem beider Rechtsvorschriften auch noch eine Überkompensation des Passagiers bzw Reisenden zu vermeiden gewesen.

In der Praxis konnte in gewissem Rahmen dadurch Abhilfe geschaffen werden, dass die apf fallweise informell weitere Ansprüche neben solchen aus den EU-VO (insb der VO261) in ihren Verfahren mit behandelt hat. Bei Fallkonstellationen, die dem zweitgenannten Beispiel

entsprechen, hätte mitunter durch einen informellen Abgleich zwischen den Stellen für Klarheit gesorgt werden können (auch wenn dies datenschutzrechtliche Fragen aufwirft).

Jedenfalls war es für Antragstellende, also Passagiere bzw Reisende mitunter durchaus verwirrend, an welche Stelle sie sich wegen welches Problems zu wenden haben, was bei beiden genannten AS-Stellen immer wieder für die Notwendigkeit einer Weiterverweisung und den entsprechenden Mehraufwand für alle Beteiligten sorgte.

Inzwischen wurde die diesbezügliche Rechtslage durch die Fahrgastrechtennovelle 2024³¹² zumindest in gewissem Rahmen verbessert und die apf als Schlichtungsstelle für alle beförderungsvertraglichen Beschwerden, auch über die ursprünglichen Passagierrechte-Agenden hinaus, eingerichtet – Ansprüche eines Passagiers wegen seiner eigenen verspäteten Ankunft und seines verspäteten Koffers können nun also regulär bei derselben Stelle behandelt werden. Bezüglich Pauschalreisen bleibt die Teilung der Zuständigkeiten zwar grs aufrecht, allerdings ist hier primär auf den Anspruchsgrund und den Anspruchsgegner abzustellen: Geht es um den Beförderungsaspekt und einen Anspruch gegen ein Verkehrsunternehmen, ist der Fall vorrangig von der apf zu behandeln. Bei Ansprüchen, die nicht die Beförderung betreffen bzw primär gegen den Reiseveranstalter gerichtet sind, wird (im Rahmen ihrer örtlichen Zuständigkeit) weiterhin die VSA tätig.

3.2. Deutschland: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz und Universalschlichtungsstelle des Bundes

In Deutschland bestehen aktuell insbesondere drei in touristischen Zusammenhängen relevante Verbraucherschlichtungsstellen, die im Folgenden näher dargestellt werden. Daneben bestehen auch zwei Nahverkehrs-Schlichtungsstellen,³¹³ die zwar auch bei touristischen Dienstleistungen vermitteln, allerdings aufgrund ihrer Struktur und Zuständigkeiten eher auf Pendlerverkehre ausgerichtet sind und daher vorliegend nicht näher betrachtet werden.

Aufgrund des oben (insb unter 2.4) dargestellten offenen Systems von Stellen in Deutschland könnten sich hier zukünftig Veränderungen ergeben, also entweder Stellen wegfallen oder neue Stellen dazukommen (zumindest wäre dies deutlich leichter möglich als in Österreich, wo die Stellen ja qua Gesetz abschließend geregelt sind). Absehbar ist dergleichen allerdings aktuell nicht.

³¹² Fahrgastrechtennovelle 2024, BGBl I 2024/114.

³¹³ Die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen und die snub in Bremen.

3.2.1. Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. (SRUV)³¹⁴

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr ist eine der auf Basis der Fallzahlen europaweit bedeutendsten Schlichtungsstellen im touristischen Kontext. Gegründet wurde sie 2009 auf Anregung der Deutschen Bundesregierung unter dem Namen „Schlichtung für den öffentlichen Personenverkehr“ (kurz „söp“), als gemeinsames Projekt mehrerer Unternehmen aus den Bereichen Bahn und ÖPNV.³¹⁵

Ebenso wie die VSA in Österreich ist die organisatorische Hintergrundstruktur ein Verein;³¹⁶ allerdings sind die Mitglieder dieses Trägervereins aktuell rund 400 verschiedene am deutschen Markt tätige Reise- und Verkehrsunternehmen,³¹⁷ darunter Nahverkehrsanbieter und Verkehrsverbünde ebenso wie Unternehmen aus den Bereichen Eisenbahn, Bus, Schiff- und Luftfahrt und auch einzelne im Pauschalreisesektor tätige Unternehmen.³¹⁸ Zuletzt waren bei der SRUV rund 60 Personen³¹⁹ beschäftigt (entsprechend 41,9 VZÄ),³²⁰ etwa die Hälfte davon sind Volljuristen.

Die Umbenennung der söp in Schlichtungsstelle Reise & Verkehr (kurz „SRUV“) ergab sich vor allem aufgrund des im Verlauf der Zeit immer stärker erweiterten Zuständigkeitsbereichs: Lag der Fokus zu Beginn vor allem auf Nah- und Regionalverkehrsunternehmen, insb im Bahnverkehr (also dem klassischen „öffentlichen Personenverkehr“), traten 2013 die ersten Luftfahrtunternehmen dem Trägerverein bei. Im selben Jahr erfolgte die Anerkennung als Schlichtungsstelle für den Bus- und Schiffsverkehr. 2018 begann eine Kooperation mit dem Verband Internetreisevertrieb, die eine weitere Zuständigkeit im Bereich von Pauschalreisen mit sich brachte – der öffentliche Personenverkehr war somit nur mehr eines von mehreren Themen, mit denen sich die damalige söp beschäftigte. Die Namensumstellung erfolgte schrittweise im Laufe des Jahres 2024 – die verhältnismäßig lange Übergangszeit ist vor al-

³¹⁴ www.schlichtung-reise-und-verkehr.de (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³¹⁵ <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/die-schlichtungsstelle/geschichte/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³¹⁶ Satzung des Vereins „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“ siehe https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2024/07/Satzung_2024_Schlichtungsstelle.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³¹⁷ Jahresbericht der SRUV 2023/24.

³¹⁸ Aktuelle Liste der Mitglieder siehe https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2024/07/sruv_Mitgliederliste.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³¹⁹ Fragebogen SRUV.

³²⁰ Jahresbericht der SRUV 2023/24.

lem dem Umstand geschuldet, dass insbesondere die Kurzbezeichnung „söp“ sich in der Branche inzwischen als Marke etabliert hat und daher ein neuer Name wohl erst nach und nach angenommen werden wird.

Bemerkenswert ist, dass die inhaltliche Zuständigkeit der SRUV sich letztlich vor allem daran orientiert, ob ein Unternehmen Mitglied im Trägerverein ist. Eine klare Trennung in passagierrechtliche und nicht-passagierrechtliche Themen (wie sie etwa in Österreich zwischen apf und VSA bis Mitte 2024 gegeben war) findet hier nicht statt. Die SRUV behandelt also neben den „klassischen“ passagierrechtlichen Fällen auch solche, in denen es um andere Ansprüche geht – also etwa um Gepäckprobleme oder passagierseitige Stornierungen.

Im Pauschalreisesektor ist die Zuständigkeit der SRUV aktuell noch recht begrenzt, da bisher nur relativ wenige Unternehmen aus diesem Bereich im Trägerverein vertreten sind.³²¹ Angesichts der bisherigen Entwicklung dürfte jedoch damit zu rechnen sein, dass auch hier in den kommenden Jahren einiges Wachstum erwartet werden kann.

b. Verfahrensweise

Wie bei den anderen Stellen beginnt auch bei der SRUV jedes Verfahren mit einem Schlichtungsantrag, der auch hier regelmäßig online über das Web-Formular der Stelle eingereicht wird.³²² Dieses interaktive Formular³²³ erlaubt spezifische Anträge je nach Verkehrsträger und gibt Antragstellenden bereits bei der Einbringung Hinweise auf eine mögliche Unzuständigkeit der Stelle oder auf eine Unzulässigkeit des Antrags, was die Zahl der abzulehnenden Fälle (und den damit verbundenen Frust bei Antragstellenden sowie den Mehraufwand für die Schlichtungsstelle) entsprechend reduziert. Zugleich werden die Daten strukturiert erfasst und in einer Datenbank hinterlegt, die als zentrales Tool zur Fallbearbeitung dient.³²⁴

Zahlreiche der einlangenden Fälle können im Rahmen sog „sofortiger Anerkenntnisse“ gelöst werden, bei denen keine rechtliche Prüfung durch die SRUV erfolgt, sondern die Forderung

³²¹ In der Mitgliederliste mit Stand 30. Juli 2024 sind neun Unternehmen aus diesem Segment genannt.

³²² Und zwar in mehr als 9 von 10 Fällen, *Meier/Marschner*, Beispiel söp: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021 245.

³²³ <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/die-schlichtung/antrag-stellen/#antrag> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³²⁴ *Meier/Marschner*, Beispiel söp: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021 247.

des Antragstellers nach Weiterleitung an das Unternehmen von diesem unmittelbar anerkannt wird – 2023 wurden mehr als ein Drittel der Fälle auf diese Weise gelöst.³²⁵ Für Fälle, die – etwa aufgrund etwas höherer rechtlicher oder faktischer Komplexität – nicht auf diesem schnellen Wege erledigt werden können, kann die SRUV vorab auf ein als „Moderation“ bezeichnetes, vereinfachtes Vermittlungsverfahren zugreifen.³²⁶ Auch auf dieser Stufe ist noch keine rechtliche Auseinandersetzung mit dem Sachverhalt vorgesehen; eine derartige Befassung mit dem Fall findet allerdings im Zuge der Erarbeitung einer Schlichtungsempfehlung statt.³²⁷ Diese wird bei Bedarf für den jeweiligen Einzelfall auf Basis einer materiell-rechtlichen Prüfung und unter Einbeziehung allfälliger Billigkeits- und Kulanzüberlegungen erstellt und beiden Verfahrensparteien schriftlich übermittelt.

Schriftliche Schlichtungsempfehlungen³²⁸ der SRUV sind inhaltlich und umfangmäßig in etwa mit den schriftlichen Schlichtungsvorschlägen vergleichbar, die gelegentlich auch bei der VSA verfasst werden, sie kommen allerdings weit häufiger zum Einsatz. Zur Steigerung der Effizienz hat die SRUV inzwischen eine umfangreiche Sammlung an anpassbaren Textbausteinen erstellt, auf die bei der Abfassung einer Schlichtungsempfehlung zurückgegriffen werden kann, um nicht in jedem Fall den gesamten Text neu schreiben zu müssen, sondern sich auf die jeweils relevanten individuellen Details konzentrieren zu können.³²⁹ Gleichwohl bestehen die Schlichtungsempfehlungen standardmäßig aus einer Zusammenfassung des Sachverhalts, einer Würdigung der Aspekte zugunsten der jeweiligen Parteien und einem daraus abgeleiteten Vorschlag zur Lösung des Konflikts.

Daraus zeigt sich, dass in der Arbeit der SRUV neben der erforderlichen Effizienz und dem fachlichen Qualitätsanspruch auch die individuell-menschliche Komponente entsprechende Beachtung finden soll.

³²⁵ Jahresbericht der SRUV 2023 13.

³²⁶ Jahresbericht der SRUV 2023 6.

³²⁷ Ebd.

³²⁸ Anonymisierte Beispiele werden online zur Verfügung gestellt: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/service/materialien/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³²⁹ Meier/Marschner, Beispiel söp: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021 248.

Generell zielt die SRUV darauf ab, ihrem „Schlichtungs-Dreiklang“³³⁰ gerecht zu werden. Dieser stellt eine Verzahnung von Präzision (rechtlicher und faktischer Genauigkeit bei der Bearbeitung von Fällen), Empathie (Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Verfahrensparteien) und Effizienz (zügige und möglichst ressourcenschonende Erledigung der Schlichtungsfälle) dar. Dieses Konzept wurde bereits vor einigen Jahren von der – damals noch als söp firmierenden – Stelle entwickelt und findet seither auch bei zahlreichen anderen AS-Stellen Beachtung und Nachahmung. Dies nicht zuletzt deshalb, weil der Dreiklang sehr anschaulich und nachvollziehbar die wesentlichen „Tugenden“ von AS repräsentiert: Es geht um rasche, aber nichtsdestotrotz qualitativ hochwertige Verfahren, bei denen neben dem Recht auch die Menschlichkeit ein beachtlicher Faktor sein soll. Das Zusammenspiel dieser Faktoren bringt – neben der Zeit- und Kostenersparnis – den entscheidenden Mehrwert von AS als ernstzunehmender Alternative zu klassischen Gerichtsverfahren auf den Punkt.

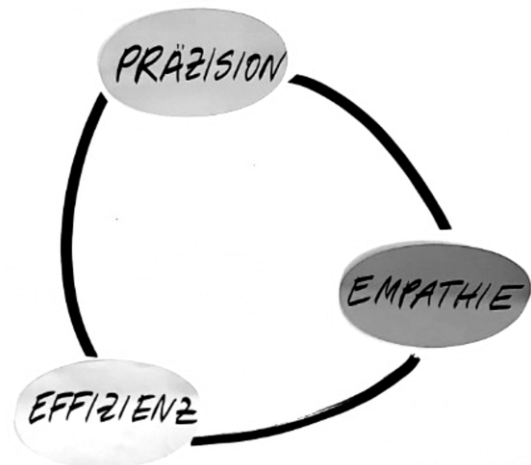


Abbildung 8 – Der sog „söp-Schlichtungs-Dreiklang“

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Die SRUV behandelt – ähnlich wie die apf in Österreich – verschiedene Verkehrsmodi bzw. Segmente. Anders als bei der apf gibt es bei der SRUV auch je ein Segment für den ÖPNV und für Pauschalreisen.

Segment	Schlichtungsanträge	Anteil (gerundet)
Flug	33.500	84,3%
Bahn	5.501	13,8%
ÖPNV	260	0,7%
Fernbus	346	0,9%
Reise	146	0,4%
Schiff	4	<0,1%

Tabelle 3 – Antragszahlen und prozentuelle Anteile SRUV 2023³³¹

³³⁰ Grafische Darstellung siehe Abbildung 6, entnommen dem Jahresbericht der SRUV 2023 5.

³³¹ Jahresbericht der SRUV 2023 10.

Die Segmente der SRUV haben ein unterschiedliches Alter: Begonnen wurde – wie oben unter Punkt a. beschrieben – mit dem Angebot von Schlichtungsverfahren in den Segmenten Bahn und ÖPNV. Flug, Bus und Schiff kamen zwar erst 2013 dazu (Reise 2018), besonders im Segment Flug entwickelten sich die Antragszahlen aber seither stark nach oben.

Dies geht zwar einerseits mit höheren Einnahmen durch die von den Unternehmen entrichteten Fallpauschalen einher, bedeutet aber zugleich auch Herausforderungen im Umgang mit dem steigenden Arbeitsaufwand.

Fallzahlen der SRUV/söp (gesamt) pro Jahr

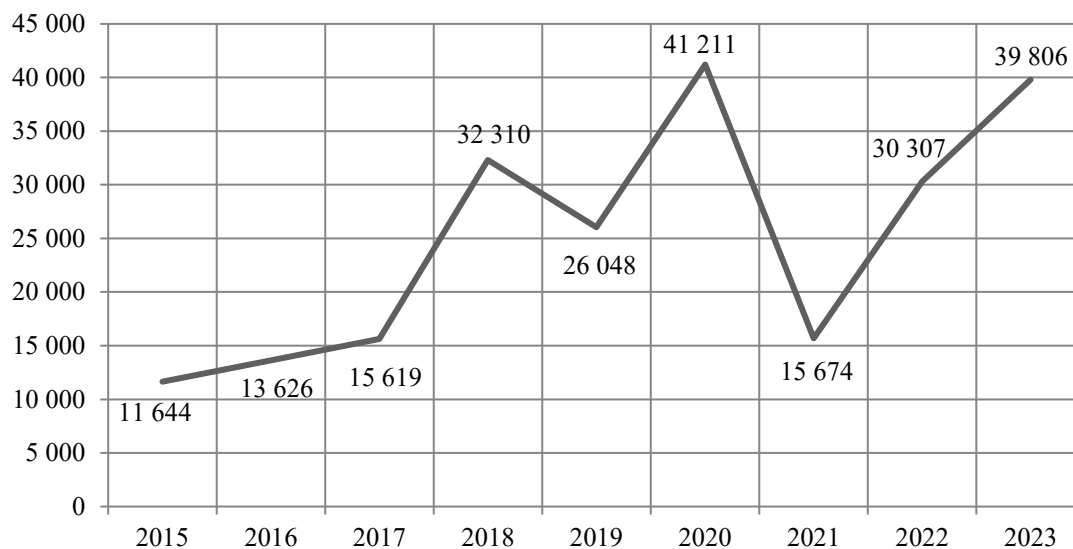


Abbildung 9 – Fallzahlen der SRUV/söp 2015-2023³³²

Obwohl die Annahme des Verfahrensergebnisses bei der SRUV weder für Unternehmen, noch für Konsumenten verbindlich ist, werden die Ergebnisse sehr häufig von beiden Seiten akzeptiert – so ergab sich 2023 eine Einigungsquote von 89%.³³³ Das bedeutet also, dass nur rund einer von zehn Fällen nicht einvernehmlich gelöst werden konnte – gerade auch angesichts der hohen Zahl an Fällen ist dies ein durchaus beachtliches Ergebnis.

d. Anmerkungen zur Stelle

Wie auch bei der apf zeigt sich aus der Darstellung der Fallzahlen (siehe oben Abb 3), dass es durch die aufgrund von COVID-19 erforderlichen Reiseeinschränkungen in den Jahren zwi-

³³² Entnommen den Jahresberichten der SRUV/söp 2015-2023; teilweise stimmen die Vorjahreszahlen späterer Jahresberichte mit den zuvor genannten Zahlen nicht ganz überein, die Abweichungen sind allerdings im Verhältnis zu den Gesamtzahlen vernachlässigbar gering (< 0,1%).

³³³ Jahresbericht der SRUV 2023 13.

schen 2020 und 2022 zu einer massiven Fluktuation gekommen ist. Entsprechend herausfordernd war diese Phase.³³⁴

Konkurrenz durch Claim Agencys

Wie auch die apf hat die SRUV aufgrund ihrer Tätigkeit iZm der VO261 seit jeher starke Konkurrenz durch verschiedene Claim Agencys. Inzwischen wurden auch im Bahnbereich erste gewinnorientierte Einrichtungen zur Verfolgung von Ansprüchen gegründet, die entsprechend um Kundschaft werben.³³⁵

Mangelnde Bekanntheit

Obwohl die SRUV unter ihrem alten Namen seit 2009 und somit rund 15 Jahre tätig ist und alleine in den letzten fünf Jahren (2018-2023) deutlich über 150.000 Schlichtungsfälle bearbeitet hat, ist nach wie vor nur ein geringer Prozentsatz der Bevölkerung über die Existenz der Stelle informiert.³³⁶ Wenn sogar eine (nach Fallzahlen) derart „große“ Stelle begründet über unzureichende Bekanntheit klagt, darf vermutet werden, dass „kleinere“ Stellen noch weit weniger bekannt sind und entsprechend große Potentiale demgemäß brach liegen.

3.2.2. Die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz (SLV-BfJ)³³⁷

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Mit dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr³³⁸ wurde neben der bereits bestehenden SRUV mit 1. November 2013 auch eine zusätzliche „Schlichtungsstelle Luftverkehr“ im Bundesamt für Justiz (nachfolgend kurz „SLV-BfJ“) eingerichtet,³³⁹ die praktisch als Aufgangschlichtungsstelle im Luftverkehr dienen sollte und für alle Fälle zuständig gemacht wurde, die nicht bei einer privatrechtlich organisierten Stelle behandelt werden können. Mit 1. April 2016 wurde die SLV-BfJ nach dem VSBG anerkannt.³⁴⁰

Da aktuell im Bereich Luftfahrt nur die SRUV als privatrechtlich organisierte Stelle anerkannt ist, teilt sich die SLV-BfJ ihre Zuständigkeit im Moment nur mit dieser.

³³⁴ Etwa Jahresbericht der SRUV 2021 11f.

³³⁵ Fragebogen SRUV.

³³⁶ Jahresbericht der SRUV 2023 15; mehr dazu auch unten in Abschnitt 4.1.

³³⁷ https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Schlichtungsstellen/Luftverkehr/Luftverkehr_node.html (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³³⁸ Kurz: LuftV SchlG, Gesetz vom 11.06.2013 dBGBl. I S. 1545 (Nr. 29)

³³⁹ Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2016 3.

³⁴⁰ Ebd.

b. Verfahrensweise

Wie auch bei den bereits dargestellten Stellen wird das Verfahren mit einem – regelmäßig online eingebrachten – Antrag des Passagiers eingeleitet. Nach Bestätigung des Eingangs, einer Zuständigkeitsprüfung (die ggf zu einer Weiterleitung des Falles an die SRUV führt, sollte das betroffene LFU dort Mitglied sein) und einer Zulässigkeitsprüfung (die ggf zur Ablehnung des Falles führt³⁴¹), wird der Antrag an das betroffene LFU weitergeleitet und dieses zu einer Stellungnahme binnen vier Wochen aufgefordert.

Sollte nicht bereits auf Grundlage der Stellungnahme des Unternehmens eine Einigung erzielt werden (und das Verfahren damit abzuschließen sein), ergeht anschließend ein rechtlich begründeter Schlichtungsvorschlag an die Parteien, der von diesen innerhalb einer Frist von vier Wochen angenommen oder abgelehnt werden kann.

Die SLV-BfJ dokumentiert in der Folge, ob der Vorschlag von einer oder von beiden Seiten angenommen wurde, und schließt demgemäß das Verfahren entweder mit einer Einigung oder ohne eine solche ab; in letzterem Fall wird dem Passagier eine sog Erfolglosigkeitsbescheinigung ausgestellt.³⁴²

Im Anschluss an das Verfahren wird dem LFU von der SLV-BfJ die entsprechende Verfahrensgebühr verrechnet. Diese beträgt im Regelfall EUR 330,00 – bei einem sofortigen Anerkennung reduziert sie sich auf EUR 75,00 und auch bei Einigung vor Absendung des Schlichtungsvorschlags (etwa auf Grundlage eines Gegenvorschlags des U) ist nur eine reduzierte Gebühr (iHv EUR 150,00) zu entrichten.³⁴³ Für jeden weiteren beteiligten Fluggast in einem Fall kommt eine Pauschale von EUR 30,00 dazu.³⁴⁴

³⁴¹ Im Jahr 2023 geschah dies etwa in rund 10% der Fälle, Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023 13.

³⁴² Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023 14.

³⁴³ Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023 16.

³⁴⁴ Ebd 17.



Abbildung 10 – Schematischer Verfahrensablauf bei der SLV-BfJ³⁴⁵

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Bezügl der Entwicklung des Fallaufkommens lässt sich bei der SLV-BfJ generell eine kontinuierliche Steigerung erkennen – allerdings mit einer (wohl durch COVID-19 bedingten) heftigen Abweichung nach oben im Jahr 2020. Dennoch sind die Zahlen, verglichen mit der SRUV, deutlich geringer, was damit erklärt werden kann, dass die meisten großen bzw am deutschen Luftfahrtmarkt stark vertretenen Unternehmen Mitglieder der SRUV sind (etwa: Lufthansa-Gruppe, TUIfly, Condor, Air France-KLM, Emirates, Ryanair, easyJet).³⁴⁶

³⁴⁵ Ebd 16.

³⁴⁶ https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2024/07/sruv_Mitgliederliste.pdf (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

Fallzahlen der SLV-BfJ pro Jahr

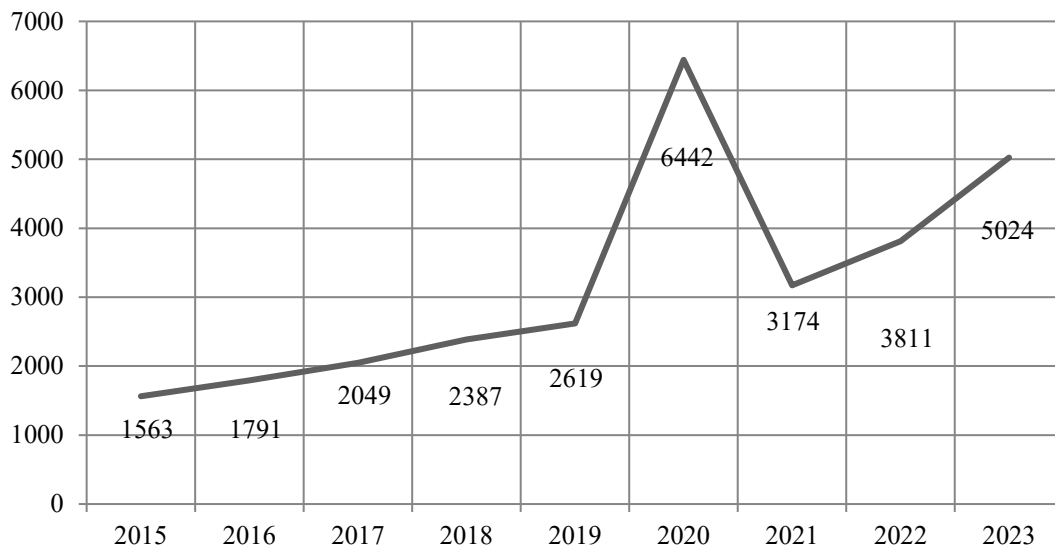


Abbildung 11 – Fallzahlen der SLV-BfJ 2015-2023³⁴⁷

Somit bleiben für SLV-BfJ vor allem Fälle mit Airlines, die deutlich kleinere Marktanteile haben (beispielhaft etwa Turkish Airlines oder Vueling). Mit diesen gestaltet sich auch das Verfahren regelmäßig schwierig: Auffallend ist prima facie die Einigungsquote, 2023 lag diese etwa bei 32% (2021: 22%, 2022: 26%),³⁴⁸ was gerade im Vergleich zur SRUV³⁴⁹ recht niedrig erscheint. Dies lässt sich jedoch ua damit erklären, dass bei der SLV-BfJ genau mit Unternehmen gearbeitet wird, die eben nicht (wie dies bei der SRUV der Fall ist) Mitglied der Organisation und darüber hinaus häufig nicht einmal in der EU ansässig sind. Tatsächlich wurden etwa im Jahr 2023 Verfahren bezügl 130 verschiedener LFU geführt, von denen mit 69 mehr als die Hälfte in Drittstaaten niedergelassen waren, 58 stammten aus der EU und nur drei aus Deutschland.³⁵⁰

Im Jahr 2023 konnten 1.090 Fälle mit einem unmittelbaren Anerkenntnis seitens des LFU erledigt werden, in 213 Fällen wurde ein Gegenvorschlag des LFU vom Passagier angenommen und der Fall somit gelöst. Darüber hinaus wurden 2.118 Schlichtungsvorschläge erstellt, von denen allerdings lediglich 153 beiderseits angenommen wurden.³⁵¹

³⁴⁷ Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023, 7.

³⁴⁸ Fragebogen SLV-BfJ.

³⁴⁹ Zuletzt im Jahr 2023 rund 89%, siehe oben Unterabschnitt 3.2.1 c.

³⁵⁰ Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023, 18f.

³⁵¹ Tätigkeitsbericht der SLV-BfJ für das Jahr 2023, 13f.

d. Anmerkungen zur Stelle

Der Kontakt mit LFU in Drittstaaten gestaltet sich häufig als schwierig, da diese einerseits (wie oben erwähnt) wenig bis keine Kenntnis der relevanten Rechtslage haben, und es andererseits auch sehr schwierig ist, konkret zuständige Ansprechpartner bei den LFU zu finden, mit denen zum Verfahren kommuniziert werden kann.³⁵² Dies führt zu entsprechend geringer Teilnahme und überschaubaren Erfolgsquoten.

3.2.3. Die Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS)³⁵³

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Im März 2016 wurde das Zentrum für Schlichtung als eingetragener Verein³⁵⁴ gegründet und gem § 43 VSBG als Pilotauffangschlichtungsprojekt vom Bundesministerium für Verbraucherschutz und der Justiz bis Ende 2019 gefördert. In der Folge wurde das Zentrum für Schlichtung von 2020 bis einschließlich 2023, und für die nächsten vier Jahre ab 2024, vom BfJ als Universalschlichtungsstelle des Bundes gem §§ 29-31 VSBG nach einer europaweiten Ausschreibung beliehen.³⁵⁵ Das Zentrum für Schlichtung steht unter der Rechts- und Fachaufsicht des BfJ,³⁵⁶ spezifische Vorgaben ergeben sich aus den §§ 29-31 VSBG und der Univ-SchlichtV.³⁵⁷

Die vom Zentrum für Schlichtung e.V. betriebene Universalschlichtungsstelle des Bundes (kurz: USS) wurde als „echte“³⁵⁸ Auffangschlichtungsstelle in Deutschland eingerichtet, um alle Fallkonstellationen abzudecken, die nicht in der Zuständigkeit einer der fachspezifisch tätigen Stellen liegen. Ihr Aufgabenbereich ist daher ähnlich mannigfaltig wie jener der VSA in Österreich. Insbesondere sind auch die Zuständigkeiten gem USS-Verfahrensordnung³⁵⁹ weitgehend ähnlich oder ident – einzig der bei der VSA ausgeschlossene Zuständigkeitstatbestand für Immobiliengeschäfte³⁶⁰ ist hier nicht explizit geregelt. Allerdings schränkt die USS

³⁵² Fragebogen SLV-BfJ.

³⁵³ www.universalschlichtungsstelle.de (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁵⁴ Gem § 21 dBGB.

³⁵⁵ Fragebogen USS.

³⁵⁶ Gem § 29 Abs 3 VSBG.

³⁵⁷ Universalschlichtungsstellenverordnung vom 16. Dezember 2019 dBGBI. I S. 2817.

³⁵⁸ Im Gegensatz zur SLV-BfJ, die ja nur als sektorale Auffangstelle dient.

³⁵⁹ Verfahrensordnung der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. (kurz: „USS-Verfahrensordnung“), bezogen von <https://support.universalschlichtungsstelle.de/media/file/35.Verfahrensordnung.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁶⁰ § 2 Abs 1 Z 4 lit d VSA-Verfahrensordnung.

ihre Zuständigkeit auf Fälle ein, deren Streitwert sich auf min EUR 10,00 und max EUR 50.000,00 beläuft,³⁶¹ womit die meisten Immobilienstreitigkeiten ohnehin außerhalb des Zuständigkeitsbereichs liegen dürften.

Im Bezug auf touristische Leistungen sind insbesondere Pauschalreisen, Hotelbuchungen und Automiete (sowie diverse weitere Dienstleistungen) umfasst, da die beförderungsbezogenen Fälle weitgehend von der SRUV und der SLV-BfJ bearbeitet werden.

b. Verfahrensweise

Das Schlichtungsverfahren wird mit der Einbringung eines Schlichtungsantrags in Textform eingeleitet, dazu soll primär das Onlineformular genutzt werden (eine Offline-Antragstellung ist aber möglich).³⁶² Ist der Antrag zulässig und die USS für dessen Bearbeitung zuständig, leitet sie ihn an das betroffene Unternehmen weiter und informiert dieses außerdem über wesentliche Aspekte des Verfahrens (etwa: Freiwilligkeit, Verjährungshemmung, Vertretungsmöglichkeit, Verschwiegenheitspflicht der AS-Stelle sowie die mit der Fallbearbeitung verbundene Gebühr).³⁶³ Die vom Unternehmen bei Teilnahme am Verfahren zu tragende Gebühr bemisst sich als streitwertabhängiger Pauschalbetrag und ist in der UnivSchlichtV geregelt.³⁶⁴

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Angesichts der umfassenden Zuständigkeit als Auffangschlichtungsstelle überraschen die verhältnismäßig niedrigen Fallzahlen der USS, die zumindest bezügl der Größenordnung nahe an jenen der VSA liegen – obgleich für Vergleiche zwischen Deutschland und Österreich sonst üblicherweise in etwa der Faktor 10 heranzuziehen ist.³⁶⁵ Auch im Gesetzgebungsprozess zum VSBG war anfangs ein Potential von rund 60.000 Fällen pro Jahr vermutet worden,³⁶⁶ diese Vermutung ging damit einher, dass sich auch die Zahl der Schlichtungsstellen wesentlich erhöhen würde,³⁶⁷ was ebenfalls nicht eintrat. Die tatsächlichen Zahlen sind davon weit entfernt:

³⁶¹ § 2 Abs 1 lit g USS-Verfahrensordnung.

³⁶² § 5 USS-Verfahrensordnung.

³⁶³ § 6 USS-Verfahrensordnung.

³⁶⁴ § 6 UnivSchlichtV, weitere Details zu den Verfahrensgebühren unten unter d.

³⁶⁵ Etwa bei einem Vergleich der Bevölkerungszahl oder des BIP – beide dieser Zahlen erscheinen zumindest als rudimentäre Anknüpfungspunkte für den Vergleich der Zahl von Schlichtungsanträgen bei der jeweiligen Auffangschlichtungsstelle nicht vollkommen ungeeignet.

³⁶⁶ *Braun/Hörl*, Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove*, Internationale Schiedsgerichtsbarkeit, 368 Rz 23.

³⁶⁷ Nämlich von ca. 30 auf zumindest die doppelte Zahl, BT-Drs 258/15, Anlage 6.

Fallzahlen der USS (gesamt) pro Jahr

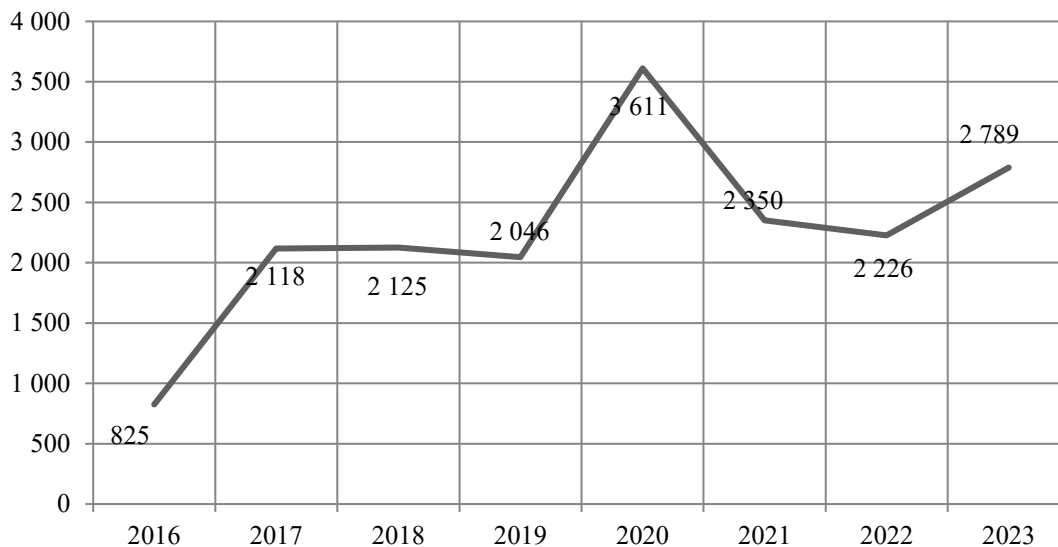


Abbildung 12 – Fallzahlen der USS 2016-2023³⁶⁸

Die oben dargestellten Zahlen umfassen dabei den gesamten Falleingang der Stelle. In den vergangenen drei Jahren umfassten Fälle bezügl touristischer Dienstleistungen typischerweise rund ein Viertel der Gesamtfälle. 2023 waren es 632 (davon 508 von der Zuständigkeit umfasst), 2022 gab es 531 Anträge (davon 442 innerhalb der Zuständigkeit) und 2021 waren es 582 (davon 467 innerhalb der Zuständigkeit).

Von den touristisch relevanten Fällen, für die die USS zuständig war, konnten 2023 gerade einmal 11,2% mit einer Einigung abgeschlossen werden, 2022 betrug die Einigungsquote 9,3% und 2021 lag sie bei 12%.³⁶⁹ Sektorübergreifend ist die Gesamt-Einigungsquote mit rund 20% zwar etwas höher, aber immer noch verhältnismäßig niedrig. In den (recht seltenen) Fällen, wo Unternehmen sich aktiv am Verfahren beteiligen, steigt dieser Wert allerdings deutlich an, und zwar auf rund 70-80%.³⁷⁰ Festgehalten werden kann also, dass die geringe Zahl an Einigungen nicht etwa an den Fällen oder gar der Arbeit der USS liegt, sondern vielmehr an der geringen Zahl der Fälle, in denen es zu einer aktiven Teilnahme des Unternehmens kommt.

³⁶⁸ Tätigkeitsberichte der USS 2016-2023.

³⁶⁹ Fragebogen USS.

³⁷⁰ Ebd; dieser Wert wirkt wieder wesentlich näher an dem anderer AS-Stellen.

d. Anmerkungen zur Stelle

Eine Studie weist der USS eine durchaus hohe Zufriedenheit beider Seiten mit ihrer Arbeit aus: Weit mehr als 50% der befragten Verbraucher und Unternehmen geben an, mit der Stelle zufrieden zu sein, hohe Werte erreicht die USS auch bei Serviceorientierung und Neutralität; im Vergleich zu Gerichtsverfahren wird sie überwiegend als schneller, einfacher und kostengünstiger bewertet.³⁷¹ Daher liegt die Vermutung nahe, dass der Hauptgrund für die nach wie vor sehr überschaubaren Fallzahlen und darüber hinaus für den geringen Anteil an gelösten Fällen³⁷² die Kostenpflicht der Verfahren sein dürfte, die offenbar zahlreiche Unternehmen von einer Teilnahme an den Verfahren abhält – da eine Nichtteilnahme im Regelfall keine Kostenpflicht auslöst.³⁷³

Die Gebühren, die in § 6 Abs 1 UnivSchlichtV vorgesehen sind, beginnen – abhängig vom Streitwert – bei EUR 40,00 und steigen mit dem Streitwert progressiv an. Abs 2 legt sieht bei einem sofortigen Anerkenntnis des Anspruchs durch das Unternehmen (bis zu einer Streitwertgrenze von max EUR 5.000,00) eine reduzierte Gebühr vor.

Streitwert in EUR	Reguläre Gebühr (gem Abs 1) in EUR	Reduzierte Gebühr (gem Abs 2) in EUR
Bis einschließlich 100,00	40	35
100,01 bis 200,00	80	50
200,01 bis 500,00	150	75
500,01 bis 2.000,00	300	150
2.000,01 bis 5.000,00	400	250
5.000,01 bis 10.000,00	500	---
10.000,01 bis 30.000,00	650	---
ab 30 000,01	800	---

Tabelle 4 – USS-Gebührenschemata³⁷⁴

³⁷¹ BT-Drs 19/27025 10.

³⁷² Der Anteil regulär gelöster Fälle lag im Zeitraum 01.08.2017 bis zum 31.07.2020 im Bereich um 1 % bei insg über 7.000 Anträgen, BT-Drs 19/27025 11.

³⁷³ Zumindest, wenn sie entsprechend fristgerecht bekannt gegeben wird und daher nicht die gesetzliche Fiktion des § 30 Abs 6 VSBG zum Tragen kommt.

³⁷⁴ Gem § 6 Abs 1 und 2 UnivSchlichtV.

Darüber hinaus sehen Abs 3 und 4 leg cit noch weitere Ermäßigungstatbestände vor, die bei Streitwerten ab EUR 100,01 angewandt werden können.³⁷⁵ Eine Ermäßigung auf die Hälfte der regulären Gebühr gem Abs 1 kann von der USS gem Abs 3 gewährt werden, wenn der Fall beendet wird, nachdem der Verbraucher sich grundlos nicht weiter am Verfahren beteiligt oder wenn eine Ermäßigung der Gebühr sachgerecht erscheint, weil im Schlichtungsvorschlag davon ausgegangen wird, dass der verbraucherseitig geltend gemachte Anspruch offensichtlich unbegründet ist. Abs 4 normiert darüber hinaus eine Ermäßigung um ein Viertel der regulären Gebühr bei Fällen, in denen sich die Parteien vor Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags einigen. Praktisch kommen die Ermäßigungstatbestände allerdings kaum zur Anwendung.³⁷⁶

Dass in Abs 5 leg cit auch eine mögliche Gebühr iHv EUR 30,00 normiert ist, die bei missbräuchlicher Antragstellung vom Verbraucher verlangt werden kann, sei nur der Vollständigkeit halber erwähnt.

Auch wenn die Gebühren prima facie nicht prohibitiv hoch erscheinen, haben sie offenbar in vielen Fällen doch eine quasi-prohibitive Wirkung: Gerade bei Unternehmen, die knapp kalkulieren, stellen selbst überschaubare Mehrkosten eine spürbare Zusatzbelastung dar, etwa bei verhältnismäßig preisgünstigen Pauschalreisen.³⁷⁷ Daher wird nach wie vor von vielen Unternehmen in dieser Branche der – gebührenfreie – Ausweg der Nichtteilnahme gewählt. Daran vermag auch der Umstand nichts zu ändern, dass gem Art 250 § 6 Abs 2 Z 7 EGBGB die von § 36 VSBG normierten Informationen über AS und OS auch in Reisebestätigungen und Pauschalreise-Formblättern aufzunehmen sind.³⁷⁸

So lange weder eine gesetzliche Verpflichtung, noch eine freiwillige, aber kostenlose (oder deutlich kostengünstigere) Variante der Teilnahme bestehen, dürfte eine Nutzung der USS durch Unternehmen auch weiterhin – wenn überhaupt – nur sehr zurückhaltend stattfinden.

³⁷⁵ Bei den Abs 3 und 4 handelt es sich um Kann-Bestimmungen, die USS hat also ein Ermessen ob der Gewährung oder Nichtgewährung einer Ermäßigung.

³⁷⁶ *Creutzfeldt/Steffek*, Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung, ZKM 2/2021 69.

³⁷⁷ Fragebogen USS; ebenso *Voit*, Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, ZKM 2/2022 64.

³⁷⁸ *Führich/Achilles-Pujol*, Basiswissen Reiserecht⁵, Rz 241.

3.3. Kurzvorstellung weiterer Stellen in anderen EU-Staaten

Die nachfolgenden beiden Kurzvorstellungen weiterer Stellen sollen einerseits einen kleinen „Blick über den Tellerrand“ hinaus aus dem deutschsprachigen Raum in einen europäischen Kontext bieten und andererseits weitere Hinweise auf potentielle Best Practises liefern.

3.3.1. FR: Médiation Tourisme et Voyage (MTV)³⁷⁹

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Gegründet wurde die MTV im Juli 2011 unter dem Eindruck der „Vulkanasche-Krise“, die eintrat, als eine nach mehreren Eruptionen des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull im Frühling 2010 entstandene Aschewolke den Flugverkehr über Europa weitgehend zum Erliegen brachte und damit in der Folge zahlreiche reiserechtliche Probleme aufwarf. Da drei große Unternehmensverbände aus der Branche³⁸⁰ fürchteten, dass die Gerichte mit der Vielzahl an Fällen und den enthaltenen spezifischen Fragen überfordert wären (und folglich zu simplen, summarischen Entscheidungen pro Konsument tendieren könnten), suchten sie nach einer Alternative zu Gerichtsverfahren, die sie in der Einrichtung einer entsprechenden AS-Stelle fanden. Die MTV nahm mit 1. Jänner 2012 ihren Betrieb auf. Inzwischen ist sie für mehr als 100.000 Unternehmen (die sich direkt der Stelle angeschlossen haben oder über eine Mitgliedschaft in einem angeschlossenen Verband verfügen) zuständig.³⁸¹

b. Verfahrensweise

Ein wesentlicher Unterschied zu den bisher behandelten Stellen besteht bei der MTV darin, dass hier auch (an die Stelle angeschlossene) Unternehmen Anträge einbringen können, wenn sie mit einem Verbraucher ein Problem klären möchten. Diese Möglichkeit ist in der ADR-RL selbst nicht vorgesehen und geht somit über die dort normierten Mindestanforderungen hinaus.

Nach der Antragstellung ist der weitere Verlauf des Verfahrens allerdings wieder durchaus vergleichbar: Die MTV übermittelt den Antrag an die Gegenseite des Antragstellenden und ersucht um dessen Replik binnen einer Frist von 30 Tagen. Anschließend wird auf Grundlage

³⁷⁹ www.mtv.travel (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁸⁰ Diese Verbände waren SETO (Syndicat des Entreprises du Tour-Operating, Verband für Reiseveranstalter), FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande, Verband für gewerbliche Luftfahrt) und EdV (Entreprises du Voyage, Verband für Reisebüros und andere touristisch tätige Unternehmen).

³⁸¹ <https://www.mtv.travel/qui-sommes-nous/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

der beiderseitigen Vorbringen (oder wenn der Antragsgegner keine Stellungnahme abgibt, nur auf Grundlage des Vorbringens im Antrag) eine Schlichtungsempfehlung mit rechtlichen und Billigkeitsüberlegungen erarbeitet, die beiden Seiten übermittelt wird.³⁸² Diese Empfehlung hat keinen verbindlichen Charakter, die Parteien entscheiden also, ob sie sie annehmen oder nicht³⁸³ – tatsächlich werden aber in der Praxis die meisten Empfehlungen von beiden Seiten akzeptiert.

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Neben den Fallzahlen, die die MTV neben der SRUV zu einer der europaweit größten Stellen im Reise- und Tourismussektor machen, erscheinen besonders die Einigungsquoten der Stelle durchaus beeindruckend.

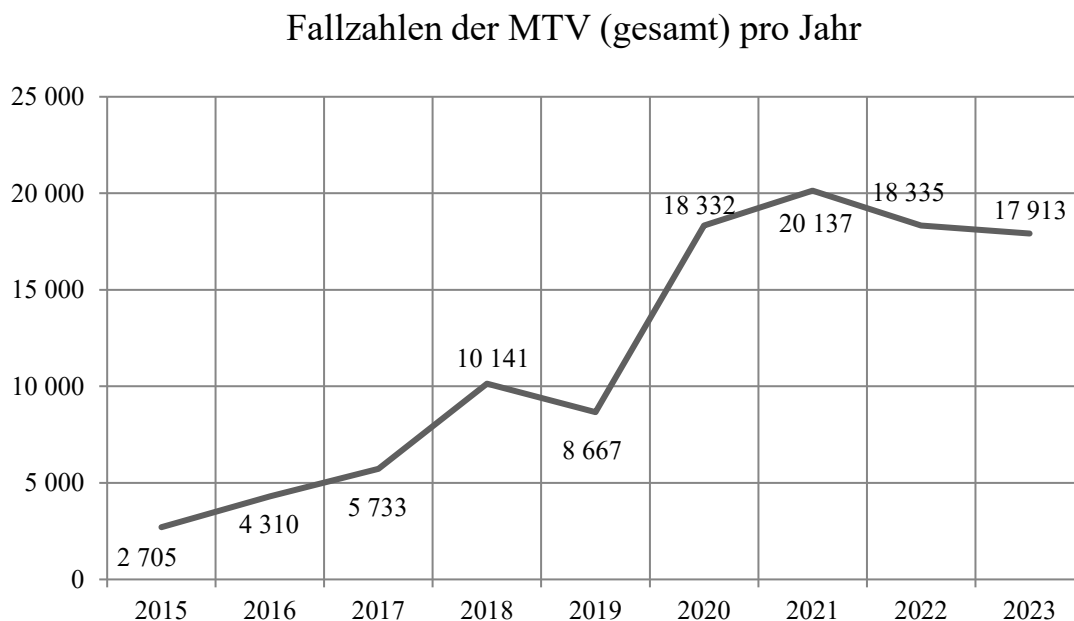


Abbildung 13 – Fallzahlen der MTV 2015-2023³⁸⁴

So kam es im Jahr 2023 zu einer Einigungsquote von 98,77%.³⁸⁵ Auch in den Vorjahren waren die Einigungsquoten sehr hoch (2022: 97,74%, 2021: 98,00%).³⁸⁶ Seit dem Jahr der Gründung war diese Quote stets hoch, bereits der Jahresbericht 2012 weist 83% Einigungen

³⁸² Verfahrensordnung („Charte de la Médiation du Tourisme et Voyage“), Art 3.2f, <https://www.mtv.travel/wp-content/uploads/2022/01/1-CHARTe-MTV-02022016.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁸³ Ebd. Art 3.3.

³⁸⁴ MTV Jahresbericht 2023, 9.

³⁸⁵ MTV Jahresbericht 2023, 3.

³⁸⁶ MTV Jahresbericht 2022, 3 bzw MTV Jahresbericht 2021, 3.

aus,³⁸⁷ ab diesem Zeitpunkt stieg der Prozentsatz der Einigungen kontinuierlich an bzw stagnierte lediglich 2019 auf hohem Niveau (93,5% nach 94,2% im Jahr zuvor).³⁸⁸

Als Erklärung dafür wird neben der intensiven Einbindung der beteiligten Unternehmen (über die angeschlossenen Verbände) einerseits die vertiefte Sachkenntnis der in der Stelle tätigen Personen und andererseits die vertiefte inhaltliche Auseinandersetzung mit den Fällen angeführt – wobei nicht nur die rechtliche Seite der Fälle behandelt wird, sondern auch standardmäßig entsprechende Billigkeitsüberlegungen angestellt werden; Art 3.3. der Verfahrensordnung legt fest: „[L]e Médiateur rend un avis en équité et en droit.“³⁸⁹

d. Anmerkungen zur Stelle

Abgesehen von der großen Zahl und Vielfalt der angeschlossenen Unternehmen und dem damit einhergehend großen und diversen Fallaufkommen liegt eine der Herausforderungen besonders in der Komplexität vieler Fälle.³⁹⁰ Regelmäßig sind verschiedene rechtliche Ebenen (völkerrechtliche, europäische und nationale Regelungen) in Einklang zu bringen. Die breite Zuständigkeit im Tourismussektor führt ferner dazu, dass es in einem Fall mehrere Anspruchsgegner bei mehreren Anspruchsgrundlagen geben kann – etwa beispielhaft, wenn es bei einer vermittelten Flugpauschalreise aufgrund unterlassener Informationsweitergabe seitens des Reisebüros über eine Flugvorverlegung zu einer Nichtbeförderung seitens des LFU kommt. Sind in solch einem Fall Reisevermittler, Reiseveranstalter und LFU der MTV angeschossen, könnte mit all diesen Unternehmen ein gemeinsames Verfahren über verschiedene Ansprüche des Reisenden (gem VO261, Pauschalreiserecht und allgemeinem Schadenersatzrecht) geführt werden.

Die Komplexität führt dazu, dass die von der ADR-RL vorgegebene Verfahrensdauer von durchschnittlich 90 Tagen häufig nicht eingehalten werden kann.³⁹¹

³⁸⁷ MTV Jahresbericht 2012, 10 (e-Paper auf <https://issuu.com/elwardi/docs/rapport-mtv2012>, zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁸⁸ MTV Jahresbericht 2019, 3 bzw MTV Jahresbericht 2018, 3 (e-Paper auf <https://issuu.com/elwardi/docs/mtv-ra2019-005> bzw <https://issuu.com/elwardi/docs/rapport-mtv2018>, beide zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁸⁹ Verfahrensordnung („Charte de la Médiation du Tourisme et Voyage“), Art 3.2f, <https://www.mtv.travel/wp-content/uploads/2022/01/1-CHARTe-MTV-02022016.pdf> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁰ Fragebogen MTV.

³⁹¹ So lag die Bearbeitungsdauer im Schnitt 2023 bei 116 Tagen, 2022 waren es 119; MTV Jahresbericht 2023, 3.

3.3.2. CZ: OnlineMediator (Spotřebitelský ombudsman, z.ú.)³⁹²

a. Geschichte, Struktur und Zuständigkeiten

Von den vorliegend vorgestellten Stellen ist der OnlineMediator die mit Abstand jüngste: Diese Stelle wurde erst Anfang 2023 als privatrechtlich organisierte AS-Stelle gegründet und in Folge vom Tschechischen Ministerium für Industrie und Handel³⁹³ als eine der sieben in Tschechien zugelassenen AS-Stellen anerkannt.³⁹⁴ Ebenso wie die staatlich organisierte AS-Stelle bei der Tschechischen Handelsinspektionsbehörde³⁹⁵ ist sie generell als Auffangschlichtungsstelle konzipiert; allerdings sieht der OnlineMediator als besonderen Schwerpunkt seiner Tätigkeit die Streitbeilegung im Reise- und Tourismussektor.³⁹⁶

Die einzigen Bereiche, die laut Verfahrensregeln nicht abgedeckt werden, sind jene, die per Gesetz den Regulierungs-Schlichtungsstellen zugewiesen sind (Finanz- und Telekommunikationsdienstleistungen sowie Energieversorgung).³⁹⁷

Die Finanzierung der Stelle erfolgt primär über Förderungen und Spenden.³⁹⁸

b. Verfahrensweise

Wie der Name der Stelle vermuten lässt, handelt es sich bei dieser um eine primär online tätige Einrichtung. Ein Verfahren kann nur von Verbrauchern eingeleitet werden, Schlichtungsanträge sind primär online einzubringen (eine schriftliche Offline-Einbringung ist bei Bedarf aber möglich).³⁹⁹ Die Behandlung der Fälle findet primär schriftlich und online statt. Zulässige Schlichtungsanträge werden, ggf mit einer Zusammenfassung und einer ersten rechtlichen Kurzeinschätzung, an die betroffenen Unternehmen weitergegeben und diese zu einer Stellungnahme binnen 15 Arbeitstagen aufgefordert; sie sind gesetzlich zur Mitwirkung am Ver-

³⁹² www.onlinemediator.cz (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹³ Ministerstvo průmyslu a obchodu, <https://www.mpo.gov.cz/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁴ Für grundlegende Informationen zu diesen Stellen siehe <https://www.mpo.gov.cz/en/consumer-protection/alternative-dispute-resolution-adr/basic-characteristics-of-out-of-court-consumer-dispute-resolution-entities--251036/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁵ Česká obchodní inspekce, <https://www.coi.cz/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁶ Fragebogen OnlineMediator.

³⁹⁷ Art 2 Rules for out-of-court settlement of consumer disputes, <https://onlinemediator.cz/en/rules/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁸ <https://onlinemediator.cz/en/#how-it-works> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

³⁹⁹ Art 7 Abs 1 und 3 Rules for out-of-court settlement of consumer disputes.

fahren verpflichtet.⁴⁰⁰ Anschließend vermittelt der OnlineMediator bei Bedarf zwischen den Parteien, etwa durch Unterbreitung eines unverbindlichen Lösungsvorschlags.⁴⁰¹

c. Aktuelle Zahlen und Fakten

Da der OnlineMediator erst seit Mitte 2023 als AS-Stelle bei der EU-KOM notifiziert und in der Fallbearbeitung aktiv ist, liegen bisher kaum Erfahrungen und Zahlen vor. Im ersten halben Jahr der Tätigkeit (Juli-Dezember 2023) wurden 44 Fälle mit touristischer Relevanz behandelt, wovon 30 (entsprechend 68%) mit einer Einigung erledigt werden konnten.⁴⁰² Auch wenn diese Zahlen im Vergleich mit den zuvor besprochenen Stellen nicht übermäßig beeindruckend erscheinen, wirkt das Ergebnis – gerade für eine vollkommen neu errichtete, privat organisierte AS-Stelle, die ihren Zuständigkeitsbereich noch dazu mit einer länger etablierten staatlichen Stelle teilt – dennoch durchaus vielversprechend.

d. Anmerkungen zur Stelle

Diese Stelle wurde primär in die Betrachtung aufgenommen, um zu demonstrieren, dass die Entwicklung der AS-Landschaft in der EU nach wie vor in Bewegung ist und neben den etablierten Einrichtungen auch sehr innovative, neue Ansätze entstehen.

Aufgrund der relativ kurzen Zeit seiner bisherigen Tätigkeit kämpft der OnlineMediator aktuell noch mit gewissen Anfangsschwierigkeiten: So bestehen etwa gewisse Vorbehalte der Unternehmensseite gegenüber einer neuen Einrichtung – auch wenn die Stelle sehr aktiv auf Unternehmen zuzugehen versucht und ihnen anbietet, quasi als erweitertes Kundenserviceteam zu fungieren. Auch bezügl der Verbraucherseite bestehen noch Hindernisse: Einerseits steht man gerade iZm Streitigkeiten gem VO261 in unmittelbarer Konkurrenz zu kommerziellen Claim Agencys⁴⁰³ mit großen Werbebudgets und sehr aktiver Kundenakquise (etwa über Onlineportale oder durch großflächige Werbung auf Flughäfen), andererseits fürchten manche Verbraucher paradoxerweise aufgrund der Kostenfreiheit eine mangelhafte Qualität. Zugleich sieht man aber auch große Vorteile in der schlanken und privatrechtlich organisierten Struktur – diese gibt der Stelle eine Einfachheit und Flexibilität, die mit staatlichen Einrichtungen

⁴⁰⁰ Gem § 20s des Tschechischen Verbraucherschutzgesetzes (Zákon č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele); Volltext des Gesetztes auf Tschechisch siehe <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁰¹ Art 10 und 12 Rules for out-of-court settlement of consumer disputes.

⁴⁰² Fragebogen OnlineMediator.

⁴⁰³ Ähnlich wie auch bei der apf (siehe oben 3.1.1) und der SRUV (siehe oben 3.2.1).

nicht erreicht werden kann: Während eine staatliche Einrichtung nämlich nur das tun kann, was ihr vom Gesetz vorgegeben wird, kann eine private Einrichtung auch alles machen, was nicht vom Gesetz untersagt ist, und hat damit naturgemäß einen wesentlich größeren Spielraum, etwa für falladäquate, wenn auch gesetzlich nicht unmittelbar abgebildete Kulanz- und Billigkeitslösungen.⁴⁰⁴

Auch wenn die Teilnahme am Verfahren für Unternehmen in Tschechien generell verpflichtend – und die angedrohte Sanktion durchaus beachtlich⁴⁰⁵ – ist, sieht der OnlineMediator im Fall eines Verstoßes meist von der Einleitung eines entsprechenden Bußgeldverfahrens ab, da man den Fokus nicht auf Durchsetzung um jeden Preis, sondern vielmehr auf Motivation zur Teilnahme setzt. Allerdings bestehen informelle Kooperationen mit Rechtsanwaltskanzleien, an die Verbraucher in solchen Fällen zur weiteren Verfolgung ihres Anliegens auf dem ordentlichen Rechtsweg verwiesen werden können.⁴⁰⁶

4. Herausforderungen, Lösungsansätze und Best Practises

Aus den Einzelvorstellungen im Abschnitt 3 lassen sich einige gemeinsame Problemfelder ableiten, die für alle oder die meisten im Tourismussektor tätigen AS-Stellen relevant sind. So zeigt sich etwa regelmäßig ein Mangel an Bekanntheit und Teilnahmebereitschaft (insb der Unternehmensseite), außerdem gibt es Fragen der Finanzierung bzw Kostentragung, die bisher nicht befriedigend gelöst scheinen. Darüber hinaus bestehen noch weitere Herausforderungen und Probleme. Dennoch lassen sich im Zuge der täglichen Arbeit und mithilfe der Kooperation zwischen verschiedenen Schlichtungsstellen inzwischen auch einige Praktiken erkennen, die das Funktionieren und die Effektivität von AS-Systemen deutlich verbessern und den dadurch für alle Seiten generierten Mehrwert entsprechend steigern können. Im Folgenden werden einige dieser Herausforderungen vor- und möglichen Lösungsansätzen und Best Practices gegenübergestellt.

⁴⁰⁴ Fragebogen OnlineMediator.

⁴⁰⁵ Die Strafdrohung bei Nichtbeachtung des § 20s des Tschechischen Verbraucherschutzgesetzes beträgt gem § 24 Abs 7 lit z iVm Abs 19 lit b leg.cit bis zu CZK 1 Mio (je nach Kurs ca. EUR 40.000,00); Volltext des Gesetzes auf Tschechisch siehe <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁰⁶ Fragebogen OnlineMediator bzw ergänzende Antwort auf Nachfrage per E-Mail.

4.1. Mangelnde Bekanntheit und Nutzung von AS

Obwohl die ADR-RL und ODR-VO seit 2013 – und somit mehr als ein Jahrzehnt – Teil des Rechtsbestandes der EU sind, bestehen nach wie vor große Defizite, was die Bekanntheit des Konzepts AS iZm Verbrauchersachen angeht.⁴⁰⁷ Dieses Problem betrifft sowohl die Verbraucherseite als auch jene der Unternehmen.⁴⁰⁸

4.1.1. Was man nicht kennt, kann man nicht nutzen.

Eine von der SRUV in Auftrag gegebene, repräsentative Umfrage bescheinigte der Stelle im Sommer 2023 bei 1.200 Befragten einen Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung von gerade einmal 21%.⁴⁰⁹ Im Umkehrschluss bedeutet das also, dass rund 4 von 5 potentiellen Nutzern auf Verbraucherseite nicht einmal wissen, dass diese Stelle überhaupt existiert. Dabei ist die SRUV eine gut etablierte Einrichtung mit langjähriger Tätigkeit und – wie oben unter 3.2.1. gezeigt – auch entsprechend vielen bearbeiteten Fällen; es ist daher im Größenschluss davon auszugehen, dass kleinere Stellen und solche, die erst seit kürzerer Zeit bestehen,⁴¹⁰ wohl noch einen geringeren Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung erreichen. Insb bezügl des Bereichs Flug- und Fahrgastrechte unterstreicht auch eine aktuelle Eurobarometer-Studie diese Annahme: Nur 3% der Befragten gaben an, sich im Fall einer ernstlichen Beeinträchtigung eines Flugs an eine AS-Stelle zu wenden.⁴¹¹

Dass auch die Unternehmensseite nicht umfassend informiert ist, zeigt wiederum ein Bericht der EU-KOM aus dem Jahr 2019,⁴¹² der unter Bezugnahme auf das EU-Verbraucherbarometer 2017 festhält, dass damals nur rund die Hälfte der Einzelhändler in der EU über AS informiert war. Genauso kommt eine im Jahr 2020 vom IRKS für die VSA

⁴⁰⁷ *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 65 mwN.

⁴⁰⁸ *Brönneke*, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 14.

⁴⁰⁹ SRUV Jahresbericht 2023 15.

⁴¹⁰ Wie zB der unter 3.3.2. vorgestellte OnlineMediator.

⁴¹¹ Special Eurobarometer 543 – EU Passenger Rights 70, bezogen als Download von <https://europa.eu/eurobarometer/api/deliverable/download/file?deliverableId=93301> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴¹² Bericht der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat und den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, COM(2019) 425 final (nachfolgend kurz. „ADR-Report 2019“), 10.

durchgeführte Studie zum Ergebnis, dass sowohl Verbraucher als auch Unternehmen in Österreich kaum über AS Bescheid wissen.⁴¹³

Bei den Unternehmen lässt sich in der Praxis allerdings ein gewisses Größengefälle beobachten – umso größer ein Unternehmen ist, desto wahrscheinlicher hat es sich bereits mit dem Thema AS auseinandergesetzt – und sei es nur, indem auf der Unternehmenswebsite der verpflichtende Hinweis auf die ODR-Plattform der EU-KOM (meist flankiert von der Aussage, dass man nicht an alternativen Streitbeilegungsverfahren teilnehme) vermerkt wurde. Klein- und Mittelbetriebe (die oftmals nicht einmal über eine eigene Website, jedenfalls aber nicht über eine eigene Rechtsabteilung verfügen) haben hingegen meist noch so gut wie keine Erfahrung mit bzw Kenntnis über die Existenz und Möglichkeiten von AS.⁴¹⁴

Dies ist insbesondere auch im Hinblick auf die in Art 13 Abs 3 ADR-RL (umgesetzt etwa in § 19 AStG bzw §§ 36 und 37 VSBG) normierten Informationspflichten der Unternehmen durchaus problematisch: Wer selbst nicht weiß, dass es AS-Angebote gibt, kann auch andere (hier: die Verbraucher) nicht darüber informieren – auch wenn er dazu sogar gesetzlich verpflichtet ist.⁴¹⁵

Dass die Einhaltung der Informationsverpflichtungen in Österreich noch durchaus zu wünschen übrig lassen dürfte, ergab sich ua in einer vom VKI 2017/2018 im Auftrag des Sozialministeriums durchgeführten Erhebung: In 275 untersuchten Fällen sind damals nur 8% der Unternehmen ihren Informationspflichten nachgekommen,⁴¹⁶ von wesentlichen Verbesserungen in der Zwischenzeit ist nichts zu bemerken.

In Deutschland, wo die streitfallunabhängige Informationspflicht des § 36 VSBG wesentlich weitreichender gefasst ist und daher fast alle Unternehmen trifft, ist die Lage deswegen auch nicht besser, im Gegenteil: insb iZm der verpflichtenden Äußerung zur Teilnahmebereitschaft gem einschlägiger BGH-Judikatur⁴¹⁷ ist es praktisch allgemeiner Standard, als Unternehmen zwar auf die Möglichkeiten von AS hinzuweisen, sich zugleich aber stets ablehnend zu posi-

⁴¹³ *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 10.

⁴¹⁴ *Gössl*, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 56; dies zeigt sich auch regelmäßig in Verfahren, die der Verfasser in seiner Rolle als Schlichter der VSA führt.

⁴¹⁵ *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 10.

⁴¹⁶ *Leupold/Eder*, Schlichtung – Alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, in *Nueber*: Handbuch Schiedsgerichtsbarkeit, 821, Rz 29 (insb dortige FN 87).

⁴¹⁷ BGH, Urteil vom 21.08.2019 zur GZ VIII ZR 265/18.

tionieren – weshalb inzwischen eine Reduktion des § 36 VSBG auf das in der ADR-RL vorgegebene Mindestmaß gefordert wird.⁴¹⁸ Auch die in § 37 VSBG normierte spezifische Informationspflicht bei Bestehen eines Streitfalls steht in der Kritik: der Zeitpunkt, an dem sie ausgelöst wird, ist aufgrund der Auslösung durch ein negatives Merkmal (nämlich, wenn der Streitfall nicht bilateral gelöst wurde) schwer fassbar (wann genau ist der Streitfall nicht bilateral gelöst?), und aufgrund der individuellen Kommunikation, in der sie umzusetzen ist, kaum allgemein kontrollierbar, sodass hier klarere Regeln vermisst werden.⁴¹⁹

4.1.2. Bessere Informationsverbreitung

Als verhältnismäßig einfach umzusetzender „Soft-Law-Approach“ bietet sich in diesem Zusammenhang für Stakeholder wie AS-Stellen und zuständige Behörden an, proaktiv auf Unternehmen und Verbände zuzugehen und diese über die Möglichkeiten und Vorteile von AS zu informieren bzw sie auch sanft zur Einhaltung ihrer gesetzlichen Informationspflichten zu ermahnen oder dies ggf über spezifische Gütesiegel zu bewerben.⁴²⁰ Allerdings muss hierbei bedacht werden, dass die verfügbaren Ressourcen finanzieller und personeller Art bei den AS-Stellen häufig recht begrenzt sind und daher zumindest größere Projekte dieser Art nur bedingt zulassen; dergleichen Projekte müssten also wohl auf höherer Ebene angestoßen und mit entsprechenden Mitteln ausgestattet werden.

Trotz der überschaubaren Ressourcen ist aber etwa seitens der VSA geplant, in den kommenden Jahren vermehrt Unternehmen (und Teilorganisationen der WKO) auch außerhalb der regulären Fallarbeit anzusprechen, zu informieren und zur Einhaltung der Informationspflichten einerseits sowie zur Nutzung von AS andererseits zu motivieren.⁴²¹

Darüber hinaus könnten – entsprechender politischer Wille vorausgesetzt – verschiedene bestehende Einrichtungen ihren Einfluss und ihre Reichweite nutzen, um das Wissen um die Möglichkeiten von AS bei den potentiellen Nutzern besser zu verbreiten und zu verankern. Auf der Verbraucherseite findet dies bereits (wenn auch in begrenztem Rahmen)⁴²² statt; auf Seiten der Unternehmen fehlen derartige Initiativen zumindest in Österreich noch völlig.

⁴¹⁸ *Braun/Greger*, Reformbedarf bei der Verbraucherstreitbeilegung, ZKM 1/2022 70.

⁴¹⁹ Ebd, ebenso *Voit*, Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, ZKM 2/2022 64f.

⁴²⁰ *Voit*, Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, ZKM 2/2022 66.

⁴²¹ Fragebogen VSA.

⁴²² So kommt es etwa immer wieder zu Fallzuweisungen durch die Verbraucherschutzeinrichtungen an AS-Stellen, *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 27.

Weitere Vorschläge umfassen etwa die verpflichtende Nennung der zuständigen AS-Stelle auf dem Geschäftspapier von Unternehmen oder zumindest die Nennung einer zentralen (aber noch zu schaffenden) Lotsenstelle,⁴²³ die als „Single Point of Contact“ zur nationalen AS-Landschaft dienen würde.⁴²⁴

Ein praktischer Ansatz zum Betrieb einer Lotsenstelle wird etwa in Belgien verfolgt, wo die Auffangschlichtungsstelle eine Website betreibt, die einen Überblick über die verschiedenen AS-Angebote im Land gibt – dort sind alle fachzuständigen Stellen kurz dargestellt und verlinkt.⁴²⁵ Bei allen Streitigkeiten, die nicht bei einer der angeführten Stellen behandelt werden, übernimmt die Auffangschlichtungsstelle selbst. Auch die VSA bietet in ihrem Online-Antragsformular direkte Verweisungen zu den anderen AS-Stellen in Österreich an, falls für eine bestimmte Fallkonstellation keine eigene Zuständigkeit besteht.

So zweckmäßig dieses Vorgehen ist, bleibt dennoch das Manko, dass auch die Lotsenstelle zuerst gefunden werden muss – verfügt sie nicht über ausreichend öffentliche Bekanntheit, bringen auch die besten Verweisungen wenig.

Ein umfassender Lösungsansatz für das Problem der mangelnden Bekanntheit von AS ist aktuell nicht in Sicht – jedenfalls keiner, der eine rasche und wesentliche Verbesserung der Situation verspricht. Zwar ist davon auszugehen, dass die Bekanntheit von AS als Konzept und von AS-Stellen als Ansprechpartner alleine durch die bereits aktuell bestehende Nutzung mit der Zeit ohnehin zunehmen wird. Angesichts der zuvor genannten Zahlen der SRUV (die bereits seit 15 Jahren besteht und dennoch nur einem Fünftel der Bevölkerung bekannt ist) dürfte dieser Prozess allerdings wohl noch Jahre in Anspruch nehmen.

4.1.3. Aus dem Teufelskreis in den Erfolgskreis

Zur Illustration, wie sich der soeben genannte Prozess gestalten (und wie er ggf aktiv beschleunigt werden) kann, hat die SRUV (wie schon beim Schlichtungsdreiklang, siehe oben

⁴²³ Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 17.

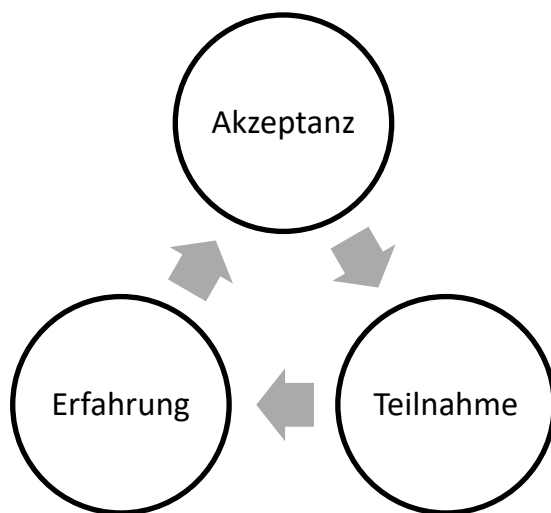
⁴²⁴ Eine solche Lotsenstelle könnte etwa bei der Auffangschlichtungsstelle eingerichtet werden, Greger, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 127.

⁴²⁵ <https://mediationconsommateur.be/vous-guideur/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

unter 3.2.1) ein von ihrem Leiter, *Christof Berlin*, entwickeltes, anschauliches Modell parat: Den Teufels- und den Erfolgskreis.⁴²⁶

Solange Nutzer (Verbraucher wie Unternehmen) nicht an AS-Verfahren teilnehmen, können sie keine Erfahrung mit AS sammeln, wodurch ihre Akzeptanz solcher Verfahren gering bleibt; bei Konsumenten äußert sich dies eher durch die Nichtnutzung vorhandener Angebote, bei den Unternehmen ist der Effekt eine zurückhaltende oder gar offen ablehnende Haltung gegenüber AS – woraus letztlich wieder beidseitig eine geringe Teilnahmebereitschaft resultiert.

Diesen „Teufelskreis“ gilt es zu durchbrechen. Im Idealfall führt eine (erstmalige) Teilnahme zu einer positiven Erfahrung. Wird das Verfahren als fair, qualitativ hochwertig und damit als sinnvolle Alternative zu anderen Wegen der Konfliktbearbeitung empfunden, steigt damit die Akzeptanz dieses Konzepts, wodurch sich auch die Bereitschaft zu einer (erneuten) Teilnahme an einem AS-Verfahren vergrößert, wie im „Erfolgskreis“ schematisch dargestellt. Das Funktionieren dieses Erfolgskreises setzt allerdings voraus, dass an zumindest einem der drei Punkte ein „Einstieg“ erfolgt. Am ehesten wir dies durch eine erstmalige, quasi „testweise“ Nutzung gelingen können – dafür müssen aber zuerst entsprechend viele Anlassfälle auftreten, die es informierten Nutzern überhaupt erst ermöglichen, Erfahrungen mit AS zu sammeln.



Die primär hemmenden Faktoren sind hier die Zeit iwS (nicht jeder potentielle Nutzer hat stets einen geeigneten Konflikt parat um ad hoc ein AS-Verfahren beginnen zu können, nur weil ihn gerade die Neugier packt) und eben die mangelnde Bekanntheit in der Bevölkerung (selbst wenn ein geeigneter Konflikt besteht, ist nicht bekannt, wie und wo dieser gelöst werden könnte).

Abbildung 14 – Der „Erfolgskreis“

⁴²⁶ Etwa SRUV Jahresbericht 2023 17f; ursprünglich (wenn auch nicht explizit so benannt) in *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 321f.

Im Fall der SRUV war ein wesentlicher Erfolgsfaktor für den Übergang in den in Abbildung 12 ersichtlichen „Erfolgskreis“⁴²⁷ das 2013 in Kraft getretene Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr,⁴²⁸ durch das zahlreiche LFU sich veranlasst sahen, aktiver an AS-Verfahren – insb bei der SRUV – teilzunehmen. Die Erfahrung mit der professionellen, fairen und effizienten Verfahrensführung führte zu mehr unternehmensseitiger Akzeptanz und darüber letztlich auch zu regelmäßigerer und aktiverer Beteiligung an den Verfahren.⁴²⁹

Allgemein wäre in diesem Zusammenhang wohl nur eine allenfalls europaweit konzertierte Aktion auf mehreren Ebenen erfolgversprechend.⁴³⁰ Zwar informieren sowohl EU-Einrichtungen und die EVZ regelmäßig über die Möglichkeit, AS zu nutzen, dennoch ist die Kenntnis der Details selbst bei etablierten Konsumentenschutzeinrichtungen teils noch stark ausbaufähig, wie sich etwa im Sommer 2024 in zwei gemeinsamen Workshops der VSA mit der AK Tirol und dem VKI/EVZ Österreich gezeigt hat. Darüber hinaus bestehen auch seitens mancher dieser Einrichtungen gewisse Vorbehalte ggü AS als Konzept oder ggü einzelnen Stellen, da diese als nicht ausreichend „verbraucherfreundlich“ oder „kämpferisch“ wahrgenommen werden, auch wenn derartige Attribute eindeutig dem klaren Gebot der Neutralität entgegenlaufen würden.

4.2. Einbindung der Unternehmen

Schlichtungsverfahren funktionieren generell nur dann gut, wenn beide Seiten (möglichst aktiv) daran teilnehmen. Es fällt auf, dass bei Stellen, die direkt oder indirekt von den relevanten Unternehmen, Unternehmensverbänden oder anderen Zusammenschlüssen der Unternehmerseite betrieben werden, regelmäßig sehr große Bereitschaft zur Teilnahme an den Verfahren erkennbar ist. Dies mag bei der SRUV wohl auch zu einem gewissen Teil auf den „bedingten Zwang“ durch die §§ 57-57d LuftVG⁴³¹ zurückzuführen sein; letztlich liegt die Entscheidung über eine Mitgliedschaft beim SRUV-Trägerverein aber bei den Unternehmen selbst.

⁴²⁷ Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 322.

⁴²⁸ Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11. Juni 2013 (BGBl. I S. 1545), mehr Details zur Praxis siehe unten unter 4.2.3.

⁴²⁹ SRUV Jahresbericht 2023 18.

⁴³⁰ Eine solche zeichnet sich aber in den aktuellen Novellierungsentwürfen bisher nicht ab; Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 17.

⁴³¹ Diese wurden durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11. Juni 2013 (BGBl. I S. 1545) ins LuftVG eingefügt und bestimmen, dass in Deutschland für alle fluggastrechtlichen Anliegen Schlichtungsstellen bereitgestellt werden, die von den LFU zu nutzen sind.

Auch beim MTV in Frankreich, der ja von drei großen Unternehmensverbänden gegründet wurde, zeigt sich eine entsprechend aktive Teilnahme an den Verfahren, die zu einer sehr hohen Erfolgsquote der Verfahren beiträgt.

4.2.1. Verpflichtende Teilnahme

Wie bereits oben in Abschnitt 3 festgehalten, bestehen bezügl der Teilnahme von Unternehmen an Schlichtungsverfahren bei verschiedenen Schlichtungsstellen sehr unterschiedliche Regelungen und entsprechend unterschiedliche Teilnahme- und Einigungsquoten. So ist die Teilnahme etwa bei vier der acht AS-Stellen⁴³² in Österreich freiwillig, während Unternehmen bei den anderen vier Stellen⁴³³ an den Verfahren teilnehmen müssen. Auch mit den beiden für touristische Leistungen hauptzuständigen Stellen (VSA und apf) finden sich Beispiele für beide Varianten.

Beide dieser Varianten haben naturgemäß ihre Stärken und Schwächen: Während eine verpflichtende Teilnahme die Mitwirkungsquote der Unternehmensseite steigern kann, muss sie zugleich eine Konsequenz für die Missachtung dieser Verpflichtung beinhalten, widrigenfalls sie zahnlos bleibt. Der Einsatz hierfür bindet Ressourcen und macht daher vor allem Sinn, wenn die Stelle neben der Schlichtungstätigkeit auch weitere Funktionen hat, wie bei der apf etwa jene der Durchsetzungsstelle iSd verschiedenen EU-Passagierrechte-VO.⁴³⁴ Im (diesbezügl relevantesten) Luftfahrtbereich findet sich die entsprechende Verpflichtung etwa konkret im § 139a Abs 1 LFG, der iVm § 169 Abs 1 Z 1 leg cit Verwaltungsstrafen iHv bis zu EUR 22.000,00 pro Vorfall vorsieht. Im Jahr 2022 wurden von der apf 16 entsprechende Verwaltungsstrafanzeigen erstattet, im Jahr zuvor waren es noch 37 gewesen.⁴³⁵ Mit 77 Anzeigen gegen LFU wegen Nichtteilnahme im Jahr 2023 wurde allerdings ein neuer (Negativ-)Rekord erreicht.⁴³⁶

Umgekehrt ist ein auf Freiwilligkeit basierendes System naturgemäß weniger verbindlich, wodurch es eines größeren Aufwands bedarf, Unternehmen zur Mitwirkung an den Verfahren zu gewinnen – dafür ist die Konsequenz bei Nichtteilnahme wiederum sehr einfach und be-

⁴³² VSA, Internet Ombudsstelle, Ombudsstelle Fertighaus, Bankenschlichtung.

⁴³³ RTR Schlichtungsstellen für Kommunikations- und Postdienste, E-Control, apf.

⁴³⁴ Details siehe Unterabschnitt 3.1.1., insb FN 262.

⁴³⁵ apf Jahresbericht 2022, 73.

⁴³⁶ apf Jahresbericht 2023, 76.

steht schlicht aus dem Abschluss des Verfahrens ohne Ergebnis. Der primäre Ressourceneinsatz findet hier also auf einer „früheren“ Stufe statt – nämlich bei der Überzeugungsarbeit, dass eine Teilnahme vielfach auch für Unternehmen nützlich ist, bspw aufgrund einer möglichen Zeit- und Kostenersparnis im Vergleich zu gerichtlichen Verfahren sowie der Vermeidung negativer Bewertungen bzw. entsprechend besserer Kundenzufriedenheit und -bindung.

4.2.2. Teilnahmevereinbarungen

Eine „Zwischenform“ stellen sog Teilnahmevereinbarungen dar, wie sie etwa von der VSA angeboten werden. Im Rahmen einer solchen Vereinbarung verpflichtet sich das Unternehmen, bis auf Widerruf an Verfahren teilzunehmen und eine begründete Stellungnahme zu allen übermittelten Schlichtungsanträgen abzugeben.

Aktuell bestehen bei der VSA 10 solcher Vereinbarungen.⁴³⁷ Die Erfahrungswerte sind durchaus positiv zu bewerten. Bei der gemessen an den Verfahrenszahlen relevantesten Vereinbarung (mit MediaMarkt) führt diese etwa im Jahr 2023 zu einer Teilnahmequote von praktisch 100% (im Jahr 2023 allgemein 83%)⁴³⁸ und einer Einigungsquote von um die 80% (im Jahr 2023 allgemein 63%).⁴³⁹

Im Tourismussektor bestehen aktuell zwei Teilnahmevereinbarungen (mit Kneissl Touristik und mit reisebox). Insbesondere in Bezug auf die bereits im Juli 2019 geschlossene TNV mit Kneissl tritt hier ein weiterer nützlicher Aspekt zu Tage: Seit das Unternehmen gegenüber seiner Kundschaft bei Konfliktfällen aktiv auf die Möglichkeit zur Schlichtung hinweist, zeigen sich diese offenbar bereits im bilateralen Kontakt wesentlich einigungsbereiter, denn die Zahl der Schlichtungsverfahren mit Kneissl hat sich seit Abschluss der Vereinbarung praktisch auf null reduziert.⁴⁴⁰ Aufgrund der von diesem Unternehmen an den Verfasser im informellen Kontakt rückgemeldeten Informationen besteht Grund zur Annahme, dass das Unternehmen von seiner Kundschaft auch im Fall von Konflikten als fair wahrgenommen wird, der Gedanke ist quasi: „Wenn die einfach so bereit sind, ihr Lösungsangebot einer Schlichtungsstelle vorlegen zu lassen, dann kann es wohl nicht ganz so schlecht sein.“

⁴³⁷ <https://www.verbraucherschlichtung.at/vereinbarungen/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴³⁸ VSA Jahresbericht 2023, 15.

⁴³⁹ Ebd.

⁴⁴⁰ Fragebogen VSA.

Ferner besteht zwischen dem Unternehmen und der VSA eine solide Gesprächsbasis für einen gelegentlichen, informellen Austausch über rechtliche Fragen und deren bestmögliche Lösung im Sinne aller Beteiligten. Zu einer gleichlautenden Vereinbarung mit dem Unternehmen reisefux (die erst seit Juni 2023 besteht und auf die Vernetzung im LL.M.-Lehrgang Tourismus und Recht zurückgeht) fehlen bisher noch Erfahrungswerte.

4.2.3. „Semi-freiwillige“ Modelle

Ein in gewisser Hinsicht vergleichbares – wenn auch rechtlich komplett anders ausgestaltetes – Modell zeigt sich auch im Rahmen der Fluggastbeschlichtung in Deutschland: Hier steht es Luftfahrtunternehmen frei, sich dem Trägerverein der SRUV anzuschließen, um Fluggastbeschwerden dort schlichten zu lassen. Sämtliche Beschwerden betreffend Unternehmen, die keine Mitgliedschaft bei der SRUV haben, werden allerdings bei der SLV-BfJ behandelt.⁴⁴¹ Damit besteht für LFU keine Möglichkeit, einer Schlichtung gänzlich zu entgehen – sie können sich nur die damit befasste Stelle aussuchen, bzw vor allem, an wen sie die Kosten des Verfahrens zu entrichten haben.⁴⁴²

Ein Anreiz, sich der SRUV anzuschließen, liegt dabei ua auch darin, dass dort die Kosten pro Verfahren regelmäßig deutlich geringer sind als bei der SLV-BfJ. Ein exakter Vergleich lässt sich nicht ziehen, da einerseits die Beitragsordnung der SRUV nicht veröffentlicht ist,⁴⁴³ und sich die „Stückkosten“ pro Fall dort andererseits nicht nur aus der Fallpauschale, sondern auch aus dem anteiligen Mitgliedsbeitrag berechnen. Im Übrigen kann sich bei einem Einnahmenüberschuss eine partielle Rückerstattung oder bei einem Manko eine Nachzahlung ergeben, die per Jahresende mit den Mitgliedsunternehmen des Trägervereins abgerechnet wird.⁴⁴⁴

Mit dieser branchenbezogenen Quasi-Verpflichtung ging eine starke Steigerung der durch AS gelösten Luftfahrtbeschwerden in Deutschland einher, sodass dieses Modell durchaus als Erfolg gewertet werden kann (auch wenn gerade iZm der Lösungsquote der SLV-BfJ noch gewisses Potential für weitere Steigerungen besteht).

⁴⁴¹ § 57a LuftVG.

⁴⁴² Gössl, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 58; eine tatsächliche Verpflichtung zur aktiven Mitwirkung an Verfahren – wie bei der apf – besteht hier hingegen nicht; eine solche soll aber durch die obligatorischen Kosten incentiviert werden – iSv „Wenn man schon dafür zahlen muss, möchte man dran auch mitwirken“. Wie oben unter 3.2.2. gezeigt, geht dieses Konzept in der Praxis jedoch nur teilweise auf.

⁴⁴³ Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 241 (insb dortige FN 934).

⁴⁴⁴ Gem § 16 der SRUV-Satzung (bezogen als Download von https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2024/07/Satzung_2024_Schlichtungsstelle.pdf)

Auch wenn mitunter – vor allem von Seiten der Verbraucherorganisationen – eine allgemeine Teilnahmeverpflichtung für (Tourismus-)Unternehmen an AS-Verfahren gefordert wird,⁴⁴⁵ würde diese das generell auf Freiwilligkeit basierende System der AS aus Sicht des Verfassers eher konterkarieren. Begrenzte Teilnahmeverpflichtungen in gewissen, besonders heiklen Branchen (etwa der Luftfahrt, wie dies in Österreich und Deutschland der Fall ist), wirken durchaus sinnvoll; eine Patentlösung für alle Wirtschaftsbereiche können sie aber nicht sein – schon alleine wegen der sonst drohenden massiven Aufwände für die Sanktionierung. Hier ist einer freiwilligen Teilnahmemöglichkeit und allfälligen Selbstverpflichtungen – wie etwa iSd dargestellten Teilnahmevereinbarungen – aus Sicht des Verfassers eindeutig der Vorzug zu geben.

4.3. Fragen der Finanzierung und Kostentragung

Verwoben mit der Teilnahme seitens der Unternehmen ist häufig auch die Kostenfrage. Qualitativ hochwertige Verfahren benötigen natürlich eine entsprechend stabile Finanzierung. Wie in zahlreichen anderen Bereichen stellt dieser Punkt regelmäßig einen schwer lösbaren Interessenkonflikt dar: Aufgrund des gewünscht niederschweligen Zugangs soll die Finanzierung der AS-Verfahren nicht den Verbrauchern (die regelmäßig das Verfahren einleiten) aufgebürdet werden.⁴⁴⁶ Zugleich weist die ADR-RL darauf hin, dass die Finanzierung nach Möglichkeit privat – also seitens der betroffenen Unternehmen oder Verbände – stattfinden sollte,⁴⁴⁷ da ein Interesse der Allgemeinheit daran besteht, dass AS-Verfahren nutzerbezogen finanziert und öffentliche Budgets somit geschont werden.⁴⁴⁸

4.3.1. Fallpauschalen

Grs ist eine (zumindest anteilige) Finanzierung von AS über Fallpauschalen, die durch verfahrensbeteiligte Unternehmen zu entrichten sind, aufgrund der damit verbundenen Steuerungswirkung zu begrüßen, da konsumentenfreundlich agierende Unternehmen, die weniger Schlichtungsfälle generieren, durch die geringere Kostenbelastung einen wirtschaftlichen Vorteil erfahren; Unternehmen, deren Verhalten häufiger zu AS-Verfahren führt, tragen ent-

⁴⁴⁵ *Schuster-Wolf*, Schlichtung von Passagierrechts- und Pauschalreisefällen: Eine Analyse bisheriger Erfahrungen, VbR 2017/107 165.

⁴⁴⁶ Art 8 lit c iVm ErwGr 41 der ADR-RL.

⁴⁴⁷ ErwGr 46 der ADR-RL.

⁴⁴⁸ *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 168.

sprechend auch mehr Kosten für deren Bearbeitung.⁴⁴⁹ Natürlich ist in diesem Zusammenhang darauf zu achten, dass zahlungspflichtige Unternehmen nicht durch missbräuchliche Einschaltung von AS-Stellen seitens Konsumenten ungebührlich belastet werden (was etwa durch Verrechnung entsprechender Gebühren⁴⁵⁰ an die Verbraucherseite gewährleistet werden kann); praktisch kommt es allerdings ohnehin kaum zu derartigen Problemen.⁴⁵¹

Unbedingt zu bedenken ist aber, dass eine Einhebung von Fallpauschalen regelmäßig nur funktionieren kann, wenn sich die betroffenen Unternehmen nicht – etwa durch schlichte Nichtteilnahme am Verfahren – der Leistung eines Kostenbeitrags gänzlich entziehen können. In einem System, das eine vollkommen freiwillige Teilnahme durch Unternehmen vorsieht, stellen Fallpauschalen daher vielmehr einen negativen Anreiz bezügl einer Teilnahme an AS-Verfahren dar: Unternehmen werden somit praktisch für ihre Teilnahmebereitschaft wirtschaftlich benachteiligt bzw umgekehrt bei einer Nichtteilnahme am Verfahren „belohnt“. ⁴⁵² Außerdem werden die Kosten, die von den Unternehmen in jedem Fall zu tragen sind, von selbigen (nachvollziehbarer Weise) als unfair wahrgenommen, gerade da für die Verbraucherseite regelmäßig keine Kosten anfallen.⁴⁵³

Darüber hinaus haben Unternehmen eine Fallpauschale bei einer Teilnahme am Verfahren jedenfalls zu entrichten – also auch dann, wenn sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens zeigt, dass der Anspruch des Konsumenten tatsächlich nicht oder nur in eingeschränktem Ausmaß besteht. Bei Gericht hätte das Unternehmen in solchen Fällen regelmäßig einen Anspruch auf (teilweisen) Kostenersatz,⁴⁵⁴ wodurch ebenfalls ein gewisser Anreiz besteht, Fälle eher gerichtlich oder iZw gar nicht, jedenfalls aber nicht im Rahmen unternehmensseitig kostenpflichtiger Schlichtungsverfahren zu klären.

⁴⁴⁹ Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 309; kritisch, insb in Bezug auf die Kostenbeteiligung bei der apf: Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 44f.

⁴⁵⁰ Wie etwa die Missbrauchsgebühr iHv EUR 30,00 gem § 6 Abs 5 UnivSchlichtV.

⁴⁵¹ Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 308.

⁴⁵² Dies wird etwa auch als einer der Hauptgründe für die geringen Teilnahme- und Einigungsquoten bei der USS betrachtet; siehe oben Abschnitt 3.2.3 d.; aA – vermutlich auf Basis einer anderen Datengrundlage – Hidding, Zugang zum Recht für Verbraucher 111.

⁴⁵³ Gössl, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 59, ebenso BT-Drs 19/27025 11.

⁴⁵⁴ In Österreich etwa gem §§ 41ff ZPO.

Zwar sieht die ADR-RL nur einen Gewährleistungsanspruch der Nutzer gegenüber dem Staat auf die Zurverfügungstellung von AS-Stellen vor, und keinen darüber hinausgehenden Anspruch auf die tatsächliche Durchführung (erfolgreicher) AS-Verfahren,⁴⁵⁵ dennoch erscheint der Telos der Norm in diesem Kontext nicht hinreichend erfüllt – insb da die Staaten zwar nicht zur Gewährleistung von funktionierenden Verfahren verpflichtet werden, die ADR-RL aber eine staatliche Ermutigung der Unternehmen zur Teilnahme ausdrücklich anregt.⁴⁵⁶ Von einer solchen Ermutigung kann bei Vorliegen eines massiven Fehlanreizes wohl nicht ernstlich ausgegangen werden, eher wird dieser Zweck damit konterkariert.

Daher ist eine (Mit-)Finanzierung einer AS-Stelle über Fallpauschalen letztlich nur sinnvoll, wenn die Unternehmen sich generell an den Verfahren beteiligen – entweder, weil sie es qua (gesetzlicher) Teilnahmeverpflichtung ohnehin müssen (wie etwa bei der apf), oder, weil sie sich freiwillig zu einer generellen Teilnahme an AS-Verfahren mit Kostenpflicht bereit erklärt haben (wie dies etwa für Bahn-, Bus- oder Nahverkehrsunternehmen bei der SRUV der Fall ist – dazu nachfolgend mehr).

4.3.2. Andere unternehmensseitige Finanzierungsmodelle

Bei für Unternehmen freiwilligen Verfahren liegen zumindest zwei Finanzierungsmöglichkeiten für AS auf der Hand: Entweder übernimmt die öffentliche Hand die Kosten (wie dies etwa bei der VSA der Fall ist und grs gut funktioniert,⁴⁵⁷ mehr dazu nachfolgend unter 4.3.3.) oder die Finanzierung erfolgt über Beiträge, die unabhängig von konkreten Fällen eingehoben werden können – bspw über generelle Umlagen oder Mitgliedsbeiträge, die direkt an den Träger der AS-Stelle oder an Verbände abgeführt werden, welche an die AS-Stelle angeschlossen sind bzw diese Stelle betreiben. Das Modell mit Mitgliedsbeiträgen auf Basis einer freiwilligen Selbstverpflichtung hat sich bspw bei der SRUV bewährt, bei der ja nur LFU teilweise (bei sonstiger Zuständigkeit der SLV-BfJ) zu einer Teilnahme an den Verfahren verpflichtet⁴⁵⁸ sind, nicht aber Bahn-, Bus- oder Nahverkehrsunternehmen, die dennoch – nach wie vor

⁴⁵⁵ *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 109.

⁴⁵⁶ ErwGr 49 Satz 2 ADR-RL.

⁴⁵⁷ *Greger*, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 128.

⁴⁵⁸ Die Verpflichtung umfasst zwar nicht die aktive Mitwirkung, aber jedenfalls eine Kostentragung, *Gössl*, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 58.

– einen großen Anteil der Mitglieder des SRUV-Trägervereins darstellen.⁴⁵⁹ Ergänzend zu den Mitgliedsbeiträgen sieht die SRUV allerdings auch Fallpauschalen vor.

Neben verschiedensten (Misch-)Varianten wäre auch eine allgemeine (und daher betragsmäßig durchaus gering angesetzte und/oder nach Unternehmensgröße gestaffelte) Umlage denkbar, die von allen Unternehmen eingehoben wird (in Österreich könnte eine solche etwa gemeinsam mit den WKO-Kammerumlagen⁴⁶⁰ verrechnet werden), oder zur Finanzierung einer branchenspezifischen Stelle eben von allen in dieser Branche tätigen Unternehmen. Eine solchermaßen allgemein vorgeschriebene Kostenbeteiligung mag (insb für konsumentenfreundlich agierende Unternehmen) auf den ersten Blick unfair erscheinen, hätte aber im Umkehrschluss nicht den Makel des oben gezeigten Fehlanreizes, sondern könnte einer vermehrten aktiven Nutzung von AS-Verfahren sogar zuträglich sein, wenn Unternehmen den Konfliktbearbeitungsservice, der ihnen für ihr Geld geboten wird, als nützlichen Mehrwert betrachten können.

Im Übrigen kann auch eine Finanzierung von Fallpauschalen über Branchenverbände stattfinden; im Anlassfall übernimmt dann der Verband (teilweise) die Kosten für Verfahren, die mit seinen Mitgliedsunternehmen geführt werden – erste Ansätze dazu gibt es in Deutschland bereits.⁴⁶¹

Denkbar wäre – gerade in Bezug auf Auffangschlichtungsstellen, bei denen mit ein und demselben Unternehmen selten mehr als eine Handvoll Fälle behandelt werden⁴⁶² – ein „Erstfall-Bonus“ und ggf mit den Fallzahlen progressiv steigende Gebühren. Beispw würden für den ersten Fall, an dessen Behandlung das Unternehmen teilnimmt, keine Kosten anfallen. Für den zweiten wäre es die halbe Gebühr, und erst ab dem dritten wären die vollen Kosten gem Kostenordnung zu tragen; dies könnte, soweit administrierbar, auch jeweils pro Kalenderjahr gelten.

⁴⁵⁹ Siehe aktuelle SRUV-Mitgliederliste, Unterabschnitt 3.2.1., FN 318.

⁴⁶⁰ Gem §§ 121ff WKG.

⁴⁶¹ Gössl, Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung ZKM 2/2020 59.

⁴⁶² Unternehmen sind dort also meist nicht „repeat player“, sondern eher „one-shotter“; sie haben also im Vergleich zur Verbraucherseite eine deutlich ähnlichere Ausgangslage als dies etwa iZm Fluggast-Schlichtungsstellen der Fall ist, bei denen dasselbe Unternehmen mitunter in hunderte praktisch gleiche Fälle verwickelt ist.

Jedenfalls sollte auch für Unternehmen eine Kostenbeteiligung an AS nicht prohibitiv hoch bemessen sein; besonders eine generelle Umlage (ob sie nun staatlicherseits oder über Verbände eingehoben wird) müsste für die Unternehmen unbedingt verträglich niedrig ausgestaltet sein – was wiederum eine staatliche Ko-Finanzierung der AS-Stellen ohnehin unumgänglich machen dürfte.

4.3.3. Öffentliche Finanzierung

Gerade bei Auffangschlichtungsstellen mit einer sehr breiten fachlichen Zuständigkeit – die auch allerlei touristische Belange, besonders mit kleinteilig organisierten Unternehmen, umfasst – sollte die Finanzierung primär öffentlich erfolgen, vor allem, wenn die Teilnahme an den Verfahren für Unternehmen freiwillig ausgestaltet ist. Alternativ wären Fallpauschalen zwar ebenso denkbar, allerdings würde es dazu parallel einer gut durchsetzbaren, allgemeinen Teilnahmeverpflichtung⁴⁶³ bedürfen, um den beabsichtigten Normzweck der ADR-RL, Verbrauchern Zugang zu (tatsächlich funktionierenden) AS-Verfahren zu verschaffen, zu erfüllen.⁴⁶⁴

Adressat der ADR-RL sind die EU-Mitgliedsstaaten, sie sind durch die RL verpflichtet. Wenn sie die Gewährleistung von flächendeckender, funktionaler und qualitativer AS als Staatsaufgabe begreifen, sollte sich auch eine staatliche (Ko-)Finanzierung argumentieren lassen.

Nur bei Stellen mit sektoraler Zuständigkeit ist eine Unternehmensfinanzierung über Mitgliedschaften oder Teilnahme- bzw Zahlungsverpflichtungen⁴⁶⁵ regelmäßig etwas leichter zu bewerkstelligen – hier ist sowohl die Zahl der betroffenen Unternehmen eingegrenzter als auch ihre Tätigkeit homogener, sodass branchenweit adäquate Lösungen eher gefunden werden können.

4.3.4. Kurzzusammenfassung: Finanzierungsmodelle

Generell ist die Frage der Finanzierung stark von der AS-Kultur eines Landes abhängig. Während AS-Verfahren in Österreich (mit Ausnahme der apf) zumeist für beide Seiten kostenlos sind, werden in Deutschland unternehmensfinanzierte Modelle präferiert. Zugleich zielt dort

⁴⁶³ Wie diese etwa in Tschechien besteht, siehe oben, Unterabschnitt 3.3.2., insb FN 400.

⁴⁶⁴ Wobei hier mit der Einhebung der Beiträge und der Durchsetzung der Teilnahme bzw Zahlung Reibungsverluste einhergehen, die ebenfalls „eingepreist“ werden müssten, die bei einer öffentlichen Finanzierung wegfallen – weswegen die öffentliche Finanzierung aus Sicht des Verfassers grs präferiert wird.

⁴⁶⁵ Wie etwa bei der SLV-BfJ, wo das Unternehmen sich zwar nicht unmittelbar an der Lösungsfindung beteiligen muss, einer Zahlungspflicht dadurch aber dennoch nicht entgehen kann.

das Anerkennungsmodell des VSBG darauf ab, dass möglichst viele facheinschlägig zuständige Stellen bestehen, die von den jeweils beteiligten Unternehmen bzw Unternehmensverbänden finanziert werden, wodurch man die öffentlichen Haushalte entlasten möchte. Diesem Ziel stünde eine öffentlich (aus-)finanzierte Auffangstelle, die für Unternehmen kostenlose Verfahren anbietet, diametral entgegen – zu erwarten wäre dann, dass zahlreiche Unternehmen die fachzuständigen und für sie kostenpflichtigen Stellen zugunsten der Auffangstelle verlassen.

Eine primär öffentlich finanzierte AS-Landschaft mag demgegenüber gerade in einem kleineren Land wie Österreich leichter umzusetzen sein, da bei einer überschaubaren (bzw in Österreich sogar gesetzlich normierten⁴⁶⁶) Anzahl an Stellen deren Finanzierungsbedarf entsprechend geringer bzw zumindest besser steuerbar erscheint.

Daher dürfte es letztlich kein eindeutig „besseres“ oder „schlechteres“ Finanzierungsmodell geben – alle Modelle haben ihre jeweiligen Vor- und Nachteile.

4.4. Die emotionale Ebene der Konflikte

Wie bereits eingangs⁴⁶⁷ angemerkt, sind touristische Dienstleistungen häufig emotional stark aufgeladen, sodass daraus entstehende Konflikte sich entsprechend auf der Emotionsebene der Beteiligten (primär auf der Konsumentenseite) abspielen. Dies wurde auch von mehreren der betrachteten AS-Stellen in ihren Fragebögen rückgemeldet.⁴⁶⁸

4.4.1. Umgang mit emotional aufgeladenen Konflikten

In solchen Fällen geht es den betroffenen Konsumenten regelmäßig nicht (nur) um eine rechtliche Würdigung ihres Anliegens, sondern um eine ganzheitliche, menschliche Bearbeitung – die in einem AS-Verfahren (hier kann AS auch durchaus im Sinne von „Angemessener Streitbeilegung“⁴⁶⁹ gelesen werden) oft deutlich besser geboten werden kann, als in einem regulären Gerichtsverfahren. Zugleich sind solche Fälle auch für die Mitarbeiter der AS-Stellen herausfordernd, da diese den Konflikt auf mehreren – teils unbewussten, teils auch

⁴⁶⁶ Gem § 4 AStG.

⁴⁶⁷ Siehe oben l.1.

⁴⁶⁸ Fragebögen USS, MTV, VSA.

⁴⁶⁹ Etwa *Meisinger/Salicytes*, Alternative Formen der Streitbeilegung, in *Deixler-Hübner/Schauer*, Alternative Formen der Konfliktbereinigung, 3.

widersprüchlichen – Ebenen bearbeiten müssen, um überhaupt in die Nähe einer Lösungsfindung zu kommen.

Die hier oftmals primär relevante Beziehungsebene kann nicht komplett unabhängig von der Sachebene behandelt werden – dennoch ist zwischen beiden zu unterscheiden,⁴⁷⁰ auch da Probleme auf verschiedenen Ebenen entsprechend verschiedene Lösungsansätze bedingen. Während für Sach- und Rechtsfragen auf der Sachebene grs rationale Argumente geeignet sind, braucht es für die erfolgreiche Behandlung von Emotionen und Beziehungsfragen ein grundlegend anderes Instrumentarium: Hier sind vor allem soziale, kommunikative und psychologische Fähigkeiten gefragt. In der Praxis zeigt sich, dass sich nach einer Klärung bzw Stabilisierung der Beziehungsebene eine Lösung auf der Sachebene in vielen Fällen nahezu von selbst ergibt – auch weil die inhaltliche oder rechtliche Bewertung des Falles oftmals gar nicht die Hauptrolle spielt.⁴⁷¹

In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass der Faktor „Empathie“ (wie oben unter 3.2.1. im „Schlichtungsdreiklang“ dargestellt) einen hohen Stellenwert hat; wird diesem Faktor entsprechend Rechnung getragen, kann das einen wesentlichen Vorteil für AS-Verfahren insb im Vergleich zu – eher formal als emotional – geprägten Gerichtsverfahren bringen.

4.4.2. Lösungsansatz: Hohe wahrgenommene Verfahrensqualität

Bei Fällen, in denen die emotionale Komponente eine wichtige Rolle spielt, zeigt sich in der Praxis der dargestellten AS-Stellen regelmäßig, dass eine erfolgreiche Beilegung solcher Streitigkeiten nur gelingen kann, wenn das Verfahren eine entsprechend hohe Qualität aufweist, die auch von den Parteien wahrgenommen werden kann.

Generell ist eine hohe inhaltliche und fachliche Qualität der Verfahren ein wesentlicher Faktor für die Akzeptanz von AS-Verfahren und für auf diesem Wege gefundene Lösungen auf beiden Seiten der Konflikte. Dies wird unter anderem durch die penible Einhaltung (bzw teilweise Übererfüllung) der in der ADR-RL vorgegebenen Qualitätsstandards⁴⁷² seitens der AS-Stellen als auch durch die Beachtung hoher fachlicher Standards seitens der mit der Fallbear-

⁴⁷⁰ Fisher/Ury/Patton, Das Harvard-Konzept⁷ 18.

⁴⁷¹ Hidding, Zugang zum Recht für Verbraucher 98 mwN.

⁴⁷² Insb gem Art 5-12 ADR-RL.

beutung betrauten Personen (Schlichter bzw Streitmittler) erreicht – in Deutschland dürfen etwa nur Volljuristen oder zertifizierte Mediatoren als Streitmittler tätig sein;⁴⁷³ in Österreich wird von Schlichtern immerhin verlangt, über Rechtskenntnisse, das erforderliche Fachwissen sowie erforderliche Erfahrung und Fähigkeiten zu verfügen.⁴⁷⁴ Auch in Österreich haben aber aktuell die meisten Schlichter eine abgeschlossene juristische Ausbildung.⁴⁷⁵ Zusätzlich zu dieser gesetzlich festgelegten Qualität legen viele AS-Stellen bei der Personalauswahl und -entwicklung auch großen Wert auf Soft Skills im Bereich Kommunikation und Konfliktmanagement.⁴⁷⁶

Was in diesem Zusammenhang nämlich besonders zählt, ist nicht nur die objektiv vorhandene Qualität, sondern vor allem der subjektive Qualitätseindruck für die Parteien – etwa, dass die Stelle von ihnen als unabhängig, unparteiisch, qualifiziert und fair wahrgenommen wird – dies ist ein Aspekt, der als *procedural justice*⁴⁷⁷ bezeichnet wird. In diesem Zusammenhang geht es also nicht primär um die inhaltliche Klärung von Rechtsfragen, sondern um die Zufriedenheit mit dem Prozess, wenn dieser von den Beteiligten als individuell zugänglich, gerecht und qualitativ hochwertig betrachtet werden kann.⁴⁷⁸

So zeigt sich bei Befragungen regelmäßig, dass die Parteien nach ihrer Teilnahme und unabhängig vom jeweiligen Verfahrensergebnis (!) das Verfahren als fair und angemessen bewerten,⁴⁷⁹ die überwiegende Mehrzahl (bei der VSA deutlich über 90% der Konsumenten und Unternehmen) würde sich aufgrund der gemachten Erfahrung wieder an einem Verfahren beteiligen.⁴⁸⁰

⁴⁷³ § 6 Abs 2 VSBG.

⁴⁷⁴ § 10 Abs 1 AStG, näheres zur Qualifikation von Schlichtern auch bei *Schuschnigg*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2016) 119f.

⁴⁷⁵ Insb alle Schlichter bei den beiden in Unterabschnitt 3.1. vorgestellten Stellen apf und VSA; lediglich bei der E-Control und der Internet Ombudsstelle sind teilweise auch Nichtjuristen als Schlichter tätig, diese Personen verfügen aber (neben den von § 10 Abs 1 AStG geforderten Rechtskenntnissen) zusätzlich über umfangreiches technisches Fachwissen, das in den dort behandelten Fachbereichen von hoher Bedeutung ist und sich auf die Verfahrensqualität demzufolge ebenfalls positiv auswirkt.

⁴⁷⁶ Etwa VSA, SRUV und USS. Siehe dazu auch *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 291.

⁴⁷⁷ *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 100.

⁴⁷⁸ *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 56.

⁴⁷⁹ Bspw bezügl der USS: *Creutzfeldt/Steffek*, Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung, ZKM 2/2021 68.

⁴⁸⁰ VSA Jahresbericht 2023 18.

Die Wahrnehmung des Verfassers aus seiner Praxis ist, dass bei entsprechend umfassender Würdigung des vorgebrachten Sachverhalts eine Partei einer Lösung mitunter auch dann zustimmen konnte, wenn sie vollumfänglich dem zuvor seitens der anderen Partei unterbreiteten Lösungsvorschlag entsprach – alleine, *weil* eine unabhängige und unparteiische Stelle diese Lösung nach eingehender Prüfung und Erörterung des Falles empfohlen hat.

Beispielhaft kann von einigen Schlichtungsfällen zu pauschalreiserechtlichen Preisminderungsansprüchen berichtet werden, in denen Konsumenten – häufig nach einer kursorischen Konsultation der online kostenlos erhältlichen „Frankfurter Tabelle“⁴⁸¹ – Preisminderungen von teils mehr als 100% forderten.⁴⁸²

Hier wirkt eine Einordnung der genannten Tabelle und ein Hinweis auf die rezentere Judikatur österreichischer Gerichte (wie sie etwa der Wiener Liste⁴⁸³ zu entnehmen ist) durch die VSA regelmäßig kathartisch: Auf einmal kann das (oftmals ohnehin an der Judikatur orientierte oder über diese bereits hinausgehende) Angebot des Unternehmens als „gar nicht mal so schlecht“ betrachtet und akzeptiert werden.

Eine vergleichbare Bereitschaft zur Akzeptanz von Lösungen ist umgekehrt auch auf der Unternehmensseite erreichbar – dort allerdings besonders im Hinblick darauf, dass etwa die VSA sich bemüht, nicht als parteiische Konsumentenschutzeinrichtung wahrgenommen zu werden (was angesichts der Bezeichnung der Stelle mitunter etwas schwerfällt⁴⁸⁴), sondern als fairer Vermittler zwischen den Parteien, der Verständnis für die Interessen und Bedürfnisse beider Seiten zeigt.

⁴⁸¹ Diese Tabelle wurde in den frühen 1980er Jahren von der 24. Zivilkammer des Landgerichts Frankfurt am Main als unverbindliche Orientierungshilfe entwickelt und gilt weithin als ungenau und veraltet; ähnlich kritisch (und inkl Verweis auf brauchbarere Tabellen) *Wukoschitz*, Reisepreisminderungsmythos „Frankfurter Tabelle“, RdW 2006/444, 488.

⁴⁸² Die Frankfurter Tabelle erfreut sich trotz ihrer Ungenauigkeit und ihres Alters – und gerade aufgrund der (in Wirklichkeit teils unrealistisch) hoch angesetzten Minderungsprozentsätze – großer Beliebtheit auf Seiten der Verbraucher und wird diesen auch von Konsumentenschutzeinrichtungen wie der Arbeiterkammer ausdrücklich empfohlen – siehe etwa <https://www.arbeiterkammer.at/frankfurtertabelle> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁸³ *Lindinger*, Wiener Liste zur Reisepreisminderung⁴, 2021.

⁴⁸⁴ *Hammerschick/Fuchs*, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 26.

4.5. Europaweite Zusammenarbeit

4.5.1. Vernetzung als Vorgabe

Tourismus ist zweifellos ein internationales Phänomen,⁴⁸⁵ sodass einzelne AS-Stellen, die ja grs auf nationaler Ebene eingerichtet sind, die in diesem Sektor auftretenden Streitigkeiten oft nur zu einem Teil behandeln können. Umso wichtiger ist daher eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit, da auch die Probleme naturgemäß nicht an nationalen Grenzen Halt machen. Daher fordert bereits der europäische Gesetzgeber die Mitgliedsstaaten auf, die grenzüberschreitende Kooperation⁴⁸⁶ und Vernetzung⁴⁸⁷ von AS-Stellen zu fördern.⁴⁸⁸

4.5.2. Das TRAVEL_Net⁴⁸⁹

Um diesem gesetzgeberischen Wunsch auch in der Praxis der in der Tourismusbranche tätigen AS-Stellen zum Erfolg zu verhelfen, wurde im November 2017 auf Initiative der SRUV (damals: söp) in Berlin das TRAVEL_Net gegründet. Dabei handelt es sich um ein Netzwerk von AS-Stellen, die im touristischen Kontext tätig sind. Eine Teilnahme steht allen bei der EU-KOM notifizierten AS-Stellen in Europa offen; zur Begründung einer Mitgliedschaft ist lediglich die Unterzeichnung eines „Memorandum of Understanding“ erforderlich. Derzeit (Stand Ende 2024) beteiligen sich 27 Stellen aus 17 Mitgliedsländern der EU sowie dem Vereinigten Königreich am Netzwerk. Die primären Hauptzwecke des Netzwerks liegen in der generellen Förderung von AS im Reise- und Tourismussektor, in einer Vereinfachung der Zusammenarbeit bei grenzüberschreitenden Fällen sowie im Austausch von Wissen, Erfahrungen und Best Practises.⁴⁹⁰

Zur Zusammenarbeit bei grenzüberschreitenden Fällen ist anzumerken, dass aufgrund der überwiegend national ausgeprägten Zuständigkeiten vor allem Verweise an zuständige Stellen vorgenommen werden. Bspw konnten Reisende aus Österreich, die sich wegen eines Gepäckproblems bei einem Flug mit Lufthansa von München nach London an die VSA wandten, unmittelbar an die SRUV weiter empfohlen werden, da die VSA dank der Vernetzung einen

⁴⁸⁵ *Schuster-Wolf*, Schlichtung von Passagierrechts- und Pauschalreisefällen: Eine Analyse bisheriger Erfahrungen, VbR 2017/107 165, insb dortige FN 1; vgl auch die Definition der UNWTO oben in FN 8.

⁴⁸⁶ Art 16 Abs 1 ADR-RL.

⁴⁸⁷ Art 16 Abs 3 ADR-RL.

⁴⁸⁸ *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 76.

⁴⁸⁹ <https://travelnet-adr.eu/> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁹⁰ Das Memorandum of Understanding ist aktuell nicht im Volltext veröffentlicht, allerdings finden sich die Grundpfeiler der Zusammenarbeit auf der TRAVEL_Net-Website (siehe oben FN 489) unter „Our Mission“.

guten Überblick über die Zuständigkeiten der anderen Partnerinstitutionen im TRAVEL_Net gewinnen konnte. Gleichmaßen wurden etwa spanische Reisende, die sich bei der Schlichtungsstelle der Katalanischen Konsumentenagentur über Probleme mit einer Flugbuchung auf der tschechischen Buchungsplattform kiwi.com beschwerten, an [onlinemediator.cz](https://www.onlinemediator.cz) als hierfür zuständige Stelle verwiesen. In beiden dieser Fälle – und auch in zahlreichen anderen Kontexten – war es möglich, durch die direkte Verweisung rasch ein Schlichtungsverfahren bei einer zuständigen Stelle zu eröffnen, wodurch im Regelfall Lösungen mit den Reisenden und den jeweiligen Unternehmen gefunden werden konnten. Zwar ist es nicht ausgeschlossen, dass Reisende auch ohne Verweisungen innerhalb dieses Netzwerks früher oder später die richtige Stelle für ihr Anliegen finden,⁴⁹¹ allerdings kann von Mitgliedern des Netzwerks aufgrund der intensiven Kontakte meist wesentlich schneller und zielsicherer bei der Suche geholfen werden. Dies ist insb deshalb von Vorteil, da Reisende gerade bei geringeren Streitwerten häufig dazu neigen, ihren Ansprüchen nicht weiter nachzugehen, wenn der Aufwand etwas größer wird.⁴⁹² Bisher liegen aufgrund des sehr informellen Charakters des Netzwerks bedauerlicherweise noch keine klaren Zahlen über diese Fallverweise vor, dies wäre ggf ein lohnendes Unterfangen für zukünftige wissenschaftliche Befassungen. Allerdings kann alleine aus der beruflichen Erfahrung des Verfassers geschlossen werden, dass es seit Gründung des Netzwerks wohl zumindest mehrere hundert solcher internen Verweisungen gegeben haben dürfte,⁴⁹³ die wohl auch in zahlreichen Fällen erfolgreiche Lösungen nach sich zogen.

Der Wissensaustausch im Netzwerk findet auf verschiedenen Ebenen statt, wobei die regelmäßigen Plenartreffen einen wesentlichen Anteil haben: Seit Gründung fanden mehrere Treffen der beteiligten Stellen statt, die jeweils von einer der Stellen an ihrem Sitz organisiert wurden. Letztlich wirkt es durchaus sinnvoll, wenn ein im Reisesektor tätiges Netzwerk den Beteiligten auch selbst Erfahrungen in diesem Bereich ermöglicht – bisher fanden Treffen in Berlin, Wien, Thessaloniki, Paris, London, Prag, Sofia und Kopenhagen statt, für das Frühjahr 2025 ist ein Treffen in Barcelona geplant.

⁴⁹¹ Etwa auch mit Unterstützung des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_de (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁹² Hier zeigt sich eine weitere Facette des rationalen Desinteresses (siehe oben 1.3.2.).

⁴⁹³ Dies, da alleine der Verfasser im Rahmen seiner Tätigkeit deutlich über hundert solcher Verweisungen selbst vorgenommen hat.

Beim Treffen in Kopenhagen im Juni 2024 waren erstmals auch Vertreter des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zu Gast und nahmen an einem gemeinsamen Vormittagsworkshop teil, der die weitere Verknüpfung zwischen den beiden Netzwerken zum Thema hatte.⁴⁹⁴

Während der Jahre der COVID-19-Pandemie wurden aufgrund der Reisebeschränkungen mehrere Online-Meetings organisiert. Eines der Learnings aus dieser Zeit war, die drei Expertengruppen („Subgroups“) auch weiterhin in einem Onlinesetting abzuhalten, und zwar üblicherweise an verschiedenen Tagen in den Wochen vor einem geplanten (Plenar-)Treffen. Die drei Subgroups befassen sich auf Expertenebene mit spezifischen Themenbereichen. Eine Gruppe befasst sich mit dem Schienenverkehr, eine mit der Luftfahrt und eine mit Pauschalreisen.⁴⁹⁵ Das Onlinesetting für die Subgroups ermöglicht es Interessenten – im Gegensatz zu einer Breakout-Session in Präsenz – auch an mehreren Gruppendiskussionen teilzunehmen. Zusammenfassungen der in den Gruppen besprochenen Themen werden anschließend von den jeweiligen Vorsitzenden der Gruppen dem Plenum präsentiert.

Für den Austausch zwischen den Treffen wurde darüber hinaus seitens der EU-KOM auch ein sog Wiki eingerichtet, also ein gemeinsames Onlineportal, in dem Beiträge von allen Beteiligten erstellt, bearbeitet und ergänzt werden können, sodass das im Netzwerk gesammelte Wissen an einem zentralen Ort dauerhaft gespeichert und für alle Interessenten zugänglich ist.

Das Wiki wird laufend erweitert und umfasst inzwischen mehrere Bereiche:

- Je einen Bereich pro Subgroup, wo neben facheinschlägigen Diskussionen und Informationen auch für den Bereich relevante Entscheidungen und Urteile gesammelt werden, um entsprechende Recherchen zu vereinfachen.
- Beiträge und Forumdiskussionen zu allgemein relevanten Themen (wie etwa der aktuell in Überarbeitung befindlichen ADR-RL).
- Eine umfassende Liste der Mitglieder samt Kontaktdaten und kurzer Präsentation der Stelle, die insb. Zuständigkeiten, Arbeitssprache(n) und weitere relevante Fakten umfasst.
- Umfangreiche Berichte und Protokolle vergangener Treffen.

⁴⁹⁴ Kurzbericht seitens des ECC-Net siehe <https://www.eccnet.eu/news/strengthening-cooperation-between-ecc-net-and-travel-net> (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁹⁵ Letztere Gruppe wird vom Verfasser als „Subgroup Coordinator“ geleitet.

Die VSA ist darüber hinaus auch in weiteren Netzwerken aktiv, etwa im für den Finanz- und Versicherungssektor zuständigen FIN-NET⁴⁹⁶ und in einem informellen Netzwerk von zentraleuropäischen Auffangschlichtungsstellen. Dabei zeigt sich, dass – nicht nur, aber doch besonders – im Bereich Reise und Tourismus ein europaweites Netzwerk wie das TRAVEL_Net wesentliche Vorteile für AS-Stellen ebenso wie auch für die betroffenen Verfahrensparteien bietet.

4.6. Mögliche Neuerungen im Zuge der Novellierung

Aufgrund der oben unter 2.2. besprochenen Erneuerung der europarechtlichen Grundlagen – insb der ADR-RL – sind auch auf nationaler Ebene einige Neuerungen absehbar. Zu erwartende Entwicklungen de lege ferenda umfassen ua die Antwortverpflichtung für Unternehmen und mögliche Änderungen bei Anwendungsbereich und Informationspflichten. Ferner könnten im Rahmen der nationalen Umsetzung aber noch weitere Aspekte Eingang in die Bezug habenden Normen finden, um zur Förderung von AS beizutragen. Nachfolgend soll der Versuch einer Prognose zu möglichen Änderungen stattfinden bzw einige in diesem Kontext nützlich erscheinende Ansätze kurz beleuchtet werden.

4.6.1. Antwortverpflichtung

Dass die neue ADR-RL eine Antwortverpflichtung für Unternehmen vorsehen wird, kann angesichts der Positionen der EU-Gesetzgebungsorgane mit hoher Wahrscheinlichkeit angenommen werden. Es ist zu erwarten, dass eine solche Verpflichtung einen nicht unerheblichen bürokratischen Mehraufwand für Unternehmen und AS-Stellen nach sich zieht, sollte sie in der Praxis tatsächlich rege Anwendung finden.⁴⁹⁷ Dennoch mag eine Verpflichtung – so sie seitens der Unternehmen auch ohne massive Sanktionierung eingehalten wird – durchaus eine Verbesserung der Gesamtsituation bewirken; etwa weniger Frust auf Konsumentenseite und weniger Überzeugungsaufwand für die AS-Stellen.⁴⁹⁸ Unternehmen müssten sich zumindest für die Abgabe einer Antwort aktiv mit AS befassen, was (entsprechendes Interesse vorausgesetzt) mithin auch eine Steigerung der Teilnahme, die Gewinnung positiver Erfahrungswerte

⁴⁹⁶ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de (zuletzt abgerufen 14.12.2024).

⁴⁹⁷ Und nicht, wie etwa aktuell die Informationspflicht, praktisch weitestgehend totes Recht darstellt – vgl *Mayr*, Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO 693.

⁴⁹⁸ *Eder/Hörl*, Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in *Reiffenstein/Blaschek* (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017 74.

und damit einen Eintritt in den „Erfolgskreis“⁴⁹⁹ nach sich ziehen könnte.⁵⁰⁰ Gerade für kleinere Unternehmen, wie sie im Tourismussektor häufig vorkommen, könnte dies letztlich weniger eine Belastung, als vielmehr eine Chance sein.

4.6.2. Anwendungsbereich und Informationspflichten

Da in diesem Bereich noch recht große Unterschiede zwischen den Positionen der EU-Gesetzgebungsorgane bestehen, ist aus Sicht des Verfassers noch nicht klar absehbar, in welche Richtung sich allfällige Änderungen ergeben werden. Jedenfalls bleibt im Interesse funktionierender AS-Stellen zu hoffen, dass der EU-Gesetzgeber von allzu großen Erweiterungen des Anwendungsbereichs absieht und die Informationspflichten zugleich möglichst beibehält.⁵⁰¹ Vielversprechend erscheint überdies eine umfassende Informationsinitiative in Richtung von Unternehmen, die sich über ihre Pflichten (und die damit einhergehenden Möglichkeiten) bisher nicht bewusst sind; insb wäre es von Vorteil, die kleinen und mittleren Unternehmen (etwa im Tourismussektor) besser zu informieren und statt Sanktionsdrohungen primär auf positive Incentive-Maßnahmen zu setzen.⁵⁰²

4.6.3. Weitere denkbare Neuerungen

Im Zuge der nationalen Umsetzung einer novellierten ADR-RL kämen zahlreiche Erweiterungs- und Neuerungspotentiale in Betracht:

- Eine Öffnung des AStG, die auch Unternehmen eine Antragstellung ermöglicht, würde es diesen erleichtern, AS-Stellen als „wirklich unparteiisch“ wahrzunehmen.⁵⁰³ Die bisherige Einschränkung auf eine Antragsstellung ausschließlich seitens der Verbraucher ist zwar anhand der allgemeinen Stoßrichtung der ADR-RL grs nachvollziehbar, kann aber insb unternehmensseitig zu Zweifeln an der Neutralität der AS-Stellen führen, die sich in Bezug auf eine freiwillige Teilnahme entsprechend demotivierend auswirken. Rechtlich zulässig ist eine solche Öffnung schon jetzt – wie das Beispiel

⁴⁹⁹ Siehe oben unter 4.1.3.

⁵⁰⁰ Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 17.

⁵⁰¹ aA Greger, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 127, der insb die Verpflichtungen aus Art 13 Abs 1 und 2 der ADR-RL für verzichtbar erachtet.

⁵⁰² Brönneke, Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, ZKM 1/2024 17.

⁵⁰³ Hammerschick/Fuchs, Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG) 17.

VSBG⁵⁰⁴ zeigt; sie würde lediglich über die von der ADR-RL vorgegebenen Mindeststandards hinausgehen. Überdies würden besonders kleine Unternehmen (für die sich die Kosten der Rechtsverfolgung stärker auswirken) und Unternehmen, die Verbraucherstreitigkeiten aus Imagegründen außergerichtlich bereinigen wollen, klar von einer solchen Möglichkeit profitieren – und beide Fälle (klein und imagebewusst) sind gerade in der Tourismusbranche stark vertreten.

- Auch wenn es in Österreich und Deutschland bisher eher unüblich ist, könnten zukünftig „Name & Shame“-Konzepte angedacht werden.⁵⁰⁵ Diese wären eine mögliche Maßnahme zur Schaffung von mehr Verbindlichkeit.⁵⁰⁶ Wohlgedacht ist dabei jedoch auf die Vertraulichkeit der Verfahren Bedacht zu nehmen und eine allfällige Regelung mit Augenmaß vorzunehmen.⁵⁰⁷ Eine Veröffentlichung könnte dabei primär die erkannten Probleme bestimmter Branchen in den Fokus nehmen, um eine Nennung konkreter Unternehmen nicht unbedingt erforderlich zu machen. Darüber hinaus könnte aber auch durchaus ein Interesse der Unternehmenslandschaft daran bestehen, besonders auffällige „schwarze Schafe“ über diese Methode in die Schranken zu weisen – dies erscheint im Tourismuskontext besonders bezügl der Luftfahrtwirtschaft sinnvoll.
- Eine Verpflichtung der Unternehmen zur Namhaftmachung eines Zustellbevollmächtigten oder der Zurverfügungstellung einer für Verbraucher und AS-Stellen nutzbaren E-Mail-Adresse ist bereits partiell im Trilog-Mandat des EP vorhanden.⁵⁰⁸ Eine solche Vorgabe könnte ggf sogar noch stärker wirken, als die oben unter 4.6.1. besprochene Antwortverpflichtung – alleine, weil ja nur jemand einer AS-Stelle antworten kann, der zuvor erfolgreich von dieser kontaktiert wurde.
- Angedacht werden könnte ferner eine Bekanntgabe der für das Unternehmen zuständigen AS-Stelle(n) bereits bei der Registrierung des Gewerbes (bzw ein entsprechender Vermerk bei Kammern bzw Verbänden); diese Maßnahme könnte einerseits eine

⁵⁰⁴ Diese Regelung ist in § 4 Abs 3 VSBG „versteckt“ und erlaubt es den Stellen, auch andere vertragsrechtliche Streitigkeiten als die „klassischen“ b2c-Fälle zu bearbeiten; mehr Details siehe oben Unterabschnitt 2.4.

⁵⁰⁵ Wie etwa die in Schweden anhand der transparent veröffentlichten Ergebnisse der dortigen allgemeinen AS-Stelle „Allmänna reklamationsnämnden“ von Medien erstellten „Schwarzen Listen“, vgl *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 189 (insb dortige FN 678).

⁵⁰⁶ *Hidding*, Zugang zum Recht für Verbraucher 205.

⁵⁰⁷ *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten 302.

⁵⁰⁸ Änderung 44, EP Entschließung ADR 2024, siehe oben FN 61.

verbesserte Informationslage über die zuständige AS-Stelle schaffen und andererseits würde sie eine verstärkte Befassung der Unternehmen mit AS bedingen.⁵⁰⁹

- Letztlich wäre eine redaktionelle Änderung in § 14 Abs 1 AStG bezügl des Beginns der 90-Tagesfrist denkbar; diese Norm könnte näher an den Wortlaut der ADR-RL („vollständige Beschwerdeakte“) gebracht werden – dies auch, um eine bessere Vergleichbarkeit der Fristeinhaltung durch die AS-Stellen in Österreich und anderen Ländern zu gewährleisten.

5. Persönliches Fazit des Verfassers

Die obigen Darstellungen zeigen, dass Angebote zur Schlichtung nicht nur, aber gerade auch im Tourismussektor eine „echte Alternative“⁵¹⁰ darstellen können – und zwar in zweierlei Hinsicht: Einerseits als Alternative zu kostspieligen und aufwändigen Gerichtsverfahren, andererseits als Alternative zu Untätigkeit und stillem Frust⁵¹¹ oder gar anderweitigem „Dampf ablassen“, wie etwa negativen Online-Bewertungen.⁵¹²

Auch wenn die im Tourismussektor tätigen AS-Stellen in Österreich und Deutschland in weiten Teilen gut funktionieren, scheint insgesamt nach wie vor Potential für Verbesserungen und vor allem für deutlich mehr AS-Verfahren zu bestehen – Konflikte sind gewiss auch hier eine „Wachstumsbranche“, ⁵¹³ entsprechend wird dem System AS ein deutlicher Zuwachs prognostiziert.⁵¹⁴ Gerade was die Bekanntheit von AS auf der Verbraucherseite und Akzeptanz von und Teilnahme an AS-Verfahren auf der Unternehmensseite anlangt, scheint allerdings noch einiges an Aufholbedarf zu bestehen.⁵¹⁵

Damit diese Möglichkeiten auch von allen Beteiligten als bereichernd wahrgenommen und entsprechend genutzt werden, müssen sie ein möglichst niederschwelliges Angebot und zugleich ein qualitativ hochwertiges Werkzeug sein. Dazu könnten einige der in Abschnitt 4

⁵⁰⁹ Greger, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 127.

⁵¹⁰ Staudinger, Anerkennung von Schlichtungsstellen auf Bundesebene, RRa 5/2014 234.

⁵¹¹ Berlin, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 5/2014 214.

⁵¹² Braun/Weiser in Althammer/Meller-Hannich, VSBG² 380 § 37 Rz 28 mwN.

⁵¹³ Fisher/Ury/Patton, Das Harvard-Konzept⁷ 21.

⁵¹⁴ Hidding, Zugang zum Recht für Verbraucher 18.

⁵¹⁵ Etwa Greger, Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern? ZKM 4/2022 125.

besprochenen Ansätze einen Beitrag leisten, soweit sie im Einzelfall von Gesetzgebung und/oder AS-Stellen sinnvoll implementiert werden können.

Jedenfalls kann und soll gem dem Gedanken „Vertrautheit schafft Vertrauen“ eine stärkere Nutzung der Möglichkeiten von AS insb im Tourismussektor durch entsprechende Informations- und Motivationsmaßnahmen erreicht werden; außerdem erwerben AS-Stellen das Vertrauen in sie primär durch hohe Verfahrensqualität und transparente Kommunikation;⁵¹⁶ danach sollten sie also weiterhin streben, um ihren Auftrag bestmöglich zu erfüllen.

Es bleibt zu hoffen, dass sich die AS-Landschaft in Europa weiterhin positiv entwickelt und sie zu einer Verbesserung der Konfliktkultur – gerade im Tourismussektor – einen wesentlichen Beitrag leisten kann.

⁵¹⁶ *Creutzfeldt*, Vertrauen in Außergerichtliche Streitbeilegung ZKM 1/2016 16.

Anhang I. – Verzeichnisse

Quellenverzeichnis

- Monographien, Lehrbücher und Kommentare

Althammer, Christoph / Meller-Hannich, Caroline (Hrsg): VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – Kommentar², 2021.

Berlin, Christof: Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten – Qualitätskriterien, Interessen, Best Practice, 2014.

Fisher, Roger/Ury, William/Patton, Bruce: Das Harvard-Konzept – Die unschlagbare Methode für beste Verhandlungsergebnisse⁷, 2018.

Führich, Ernst/Achilles-Pujol, Charlotte: Basiswissen Reiserecht⁵, 2022.

Hidding, Franziska: Zugang zum Recht für Verbraucher – Ein Vergleich der alternativen Streitbeilegung in Verbrauchersachen mit der gerichtlichen Streitbeilegung, 2019.

Lindinger, Eike: Wiener Liste zur Reisepreisminderung⁴, 2021.

Meisinger, Alexander: System der Konfliktbereinigung; alternative, komplementäre und angemessene Streitbeilegung, 2021.

Schuschnigg, Artur: Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, 2016.

- Beiträge in Sammelbänden

Braun, Felix/Hörl, Katharina: Verhaltenssteuerung von Konfliktparteien durch das Angebot von Alternativen Verbraucherstreitbeilegungsverfahren, in *Krimphove, Dieter* (Hrsg): Internationale Schiedsgerichtsbarkeit – Perspektiven für die Wirtschaft, 2022.

Eder, Simon/Hörl, Katharina: Schlichten statt streiten – Alternative Streitbeilegung in der Praxis am Beispiel der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, in *Reiffenstein, Maria/Blaschek, Beate* (Hrsg): Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2017, 2018.

Grüblinger, Kirstin: Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – Ein Blick auf das österreichische Umsetzungsgesetz zur ADR-Richtlinie, in *Reiffenstein, Maria/Blaschek Beate* (Hrsg): Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2015, 2015.

Grüblinger, Kirstin: Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, in *Leupold Petra* (Hrsg): Forum Verbraucherrecht 2015, 2015.

Leupold, Petra/Eder, Simon: Schlichtung – Alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen, in *Nueber, Michael* (Hrsg): Handbuch Schiedsgerichtsbarkeit und ADR, 2020.

Meisinger, Alexander/Salicites Hanna, Alternative Formen der Streitbeilegung, in *Deixler-Hübner/Schauer* (Hrsg), Alternative Formen der Konfliktbereinigung, 2016.

- Beiträge in Zeitschriften

Berlin, Christof: Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRA 5/2014, 210.

Berlin, Christof: Verbraucher-ADR: Freiwilligkeit der Teilnahme und Verbindlichkeit des Ergebnisses im Lichte der AS-Richtlinie, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 4/2013, 108.

Berlin, Christof/Braun, Felix: Impulse für Verbraucher-ADR aus der Praxis, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 5/2014, 149.

Braun, Felix/Greger, Reinhard: Reformbedarf bei der Verbraucherstreitbeilegung, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 1/2022, 66.

Brönneke, Tobias: Kommissionsvorschläge zur Reform der Verbraucherstreitbeilegung – Eine kritische Betrachtung, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 1/2024, 13.

Creutzfeldt, Naomi: Vertrauen in Außergerichtliche Streitbeilegung - Empirische Erkenntnisse aus einer aktuellen Oxford-Studie, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 1/2016, 12 .

Creutzfeldt, Naomi/Steffek, Felix: Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung – Schlussbericht zum Forschungsvorhaben im Auftrag des BMJV, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 2/2021, 65.

Engel, Martin: Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – Mehr Zugang zu weniger Recht, NJW 2015, 1633.

Germ, Hermann: Sanktionsbewehrte Informationspflichten für Unternehmer im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG und in der ODR-VO, AnwBl 2019/310, 754.

Gössl, Susanne Lilian: Fünf Jahre europäische Alternative und Online-Streitbeilegung Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 2/2020 55.

Greger, Reinhard: Verbraucherstreitbeilegung – Wie die Attraktivität steigern?, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 4/2022, 125.

Isermann, Edgar/Berlin, Christof: Durchsetzungsstellen und Schlichtungsstellen für Fluggastrechte in Europa, RRA 5/2010, 207.

Mayr, Peter G.: Die Informationspflichten nach dem AStG und der ODR-VO, Wirtschaftsrechtliche Blätter 35, 688–694 (2021).

Meier Svenja/Marschner Christoph: Beispiel söp: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 6/2021, 245.

Pelzer, Nils: Verbraucherschutz durch Schlichtung? „Berücksichtigung des geltenden Rechts“ nach dem geplanten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, für Konfliktmanagement (ZKM) 2/2015 43.

Roder, Matthias: Zwei Jahre VSBG – eine erste Zwischenbilanz, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 6/2018, 200.

Schuster-Wolf, Christian: Schlichtung von Passagierrechts- und Pauschalreisefällen: Eine Analyse bisheriger Erfahrungen, VbR 2017/107, 165.

Staudinger, Ansgar: Anerkennung von Schlichtungsstellen auf Bundesebene – Von Verjährungshemmung sowie Vollstreckungstitelqualität analog § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB und § 794 Abs. 1 Nr. 1 ZPO bis zur Titelfreizügigkeit in Europa, RRa 5/2014.

Voit, Wolfgang: Empirische Studie zur Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG, Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM) 2/2022, 62.

Wendland, Matthias: Abschied von der Privatautonomie durch Verbraucherschlichtung? Zur Kritik des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) aus der Perspektive der interdisziplinären ADR-Forschung, Kritische Vierteljahresschrift für Gesetzgebung und Rechtswissenschaft (KritV) 4/2016, 301.

Wukoschitz, Michael: Reisepreisminderungsmythos „Frankfurter Tabelle“, RdW 2006/444

- Studien, Gutachten und Hochschulschriften

Dragomir, Andreea: Das „clamorose“ Strafverfahren – wann ist ein Strafverfahren von öffentlichem Interesse?, Diplomarbeit (Universität Graz), 2014.

Fuchs, Walter/Hammerschick, Werner: Studie zur Umsetzung des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG), insbesondere durch die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (VSA), Executive Summary und Empfehlungen, 2020 (<https://www.uibk.ac.at/de/irks/publikationen/forschungsberichte/>).

Gebhard, Marius/Sommer, Michael: Roland-Rechtsreport 2022

(https://www.roland-rechtsschutz.de/media/roland-rechtsschutz/pdf-rr/042-presse-pressemitteilungen/roland-rechtsreport/roland_rechtsreport_2022.pdf).

Special Eurobarometer 543 – EU Passenger Rights, 2024

(<https://webgate.ec.europa.eu/ebsm/api/public/deliverable/download?doc=true&deliverableId=93301>).

- Jahresberichte der betrachteten AS-Stellen inkl Download-Website

Jahresberichte der apf: <https://www.apf.gv.at/de/publikationen.html> bzw
<https://www.apf.gv.at/de/archivapf.html>

Jahresberichte der VSA: <https://www.verbraucherschlichtung.at/zahlen-fakten/>

Jahresberichte der söp/SRUV: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/service/materialien/>

Jahresberichte der Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz:
https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Schlichtungsstellen/Luftverkehr/Berichte/Berichte_node.html

Jahresberichte der Universalschlichtungsstelle des Bundes:
<https://www.universalschlichtungsstelle.de/presse#c106>

Jahresberichte des Mediateur Tourisme et Voyage MTV:
<https://www.mtv.travel/rapports-annuels/> bzw <https://issuu.com/elwardi> (online lesbare e-Paper)

(Bisher wurden noch keine Jahresberichte des Spotřebitelský ombudsman veröffentlicht.)

- Fragebögen der betrachteten AS-Stellen

Die Erhebung fand im September 2024 anhand des in Anhang II. abgedruckten Fragebogens statt.

Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen

Tabelle 1 – Beispiele für touristische Schlichtungszuständigkeiten in Österreich	54
Tabelle 2 – Fallzahlen der apf nach Verkehrsträger im Jahr 2023.....	59
Tabelle 3 – Antragszahlen und prozentuelle Anteile SRUV 2023.....	78
Tabelle 4 – USS-Gebührenschemata	87
Abbildung 1 - Das "AS-Stellen-Zeichen"	19
Abbildung 13 – Der „Erfolgskreis“Abbildung 1 - Das "AS-Stellen-Zeichen"	19
Abbildung 2 – Fallzahlen der apf 2015-2023.....	60
Abbildung 3 – Durchschnittliche Verfahrensdauer der apf in Tagen	61
Abbildung 4 – Das Verfahren der VSA im Überblick grafisch dargestellt	69
Abbildung 5 – Fallzahlen der VSA 2016-2023.....	70
Abbildung 6 – Der sog „söp-Schlichtungs-Dreiklang“	78
Abbildung 8 – Fallzahlen der SRUV/söp 2015-2023	79
Abbildung 9 – Schematischer Verfahrensablauf bei der SLV-BfJ	82
Abbildung 10 – Fallzahlen der SLV-BfJ 2015-2023	83
Abbildung 11 – Fallzahlen der USS 2016-2023	86
Abbildung 12 – Fallzahlen der MTV 2015-2023	90
Abbildung 13 – Der „Erfolgskreis“.....	99

Anhang II. – Fragebogen

Questionnaire: ADR in the Tourism Sector

Research for LL.M. thesis by Mag. Joachim LEITNER (University of Vienna)

Please send the filled-out form back to me by e-mail (joachim.leitner@verbraucherschlichtung.at). If possible, please attach (machine readable) copies of your yearly reports from the last 3 years (2021-2023) or provide hyperlinks to a download page. In case of any questions please don't hesitate to contact me (e-mail or mobile phone/WhatsApp: +43 650 6362262). Thank you very much in advance for your valuable contribution!

1. Name of your ADR body (original & English translation) and country

--

2. Caseload: How many cases concerning touristic services¹ did your ADR body handle in each of the last 3 years?

2023:	
2022:	
2021:	

3. Success rate: How many percent of these cases were closed with a solution or an agreement between the parties?²

2023:		%
2022:		%
2021:		%

4. History & background: When was your ADR body founded, what is the legal basis or founding document, what is the organisational structure?

--

5. Challenges: Which issue(s) do you consider the most challenging for your work with touristic cases?

--

¹ For the purpose of this questionnaire, the term „touristic services“ shall be interpreted rather broadly, so it includes at least all travel services such as passenger transport by plane, railway, bus and ship, package travel and accommodation (hotel, camping etc.) and directly related services such as services provided by travel agencies.

² This number includes cases where a settlement was agreed upon directly or through mediation/conciliation and cases where a binding decision was rendered by the ADR body (if applicable), in a manner that the case could be closed without the necessity of further court proceedings.

6. Legal innovations: If you could ask for a maximum of 3 things to be changed by the European or national lawmaker to make your work easier or more efficient, what would they be?

7. Best practises: Can you identify best practises within your ADR body that might be helpful to other, similar institutions working in the same field?

8. Further information: Is there anything else you deem worth mentioning concerning ADR in the tourism sector?³

³ Of course you may simply ignore this question if nothing comes to mind – or feel free to be creative... :)

Anhang III. – Kurze Zusammenfassung/Abstract

Zusammenfassung

Primärer Zweck der vorliegenden Masterthesis ist es, einen Überblick zum Thema Alternative Streitbeilegung im Kontext des Tourismussektors zu geben. Dabei liegt der Fokus auf der rechtlichen Situation in Österreich und Deutschland sowie auf den dort gelegenen Streitbeilegungsstellen, die mit der Lösung verbraucherrechtlicher Konflikte in touristischen Zusammenhängen befasst sind.

Nach überblicksweisen Begriffsbestimmungen werden die einschlägigen Rechtsnormen auf europäischer Ebene und deren anstehende Novellierung behandelt und die bestehenden nationalen Umsetzungsrechtsakte in Österreich und Deutschland verglichen. Anschließend werden die fünf primär relevanten Streitbeilegungsstellen in den beiden erwähnten Staaten (sowie zwei weitere in Frankreich bzw Tschechien) vorgestellt, wobei insbesondere deren Zuständigkeiten und Einzelheiten der jeweiligen Arbeitsweise dargestellt werden. Abschließend werden einige in dieser Branche bestehende Herausforderungen und etablierte Praktiken aufgezeigt, mit denen die behandelten Stellen diesen Herausforderungen begegnen. Ferner werden Anregungen für zukünftige Änderungen und Verbesserungen gegeben.

Während die vergleichende Betrachtung der Rechtslage primär auf Basis von Kommentierung und Literatur erfolgt, wurden bezüglich der Stellen anhand deren veröffentlichter Jahresberichte und mittels eines Fragebogens rezente Daten erhoben, die eine möglichst aktuelle Sicht auf die Praxis der Alternativen Streitbeilegung im touristischen Umfeld ermöglichen sollen.

Abstract

This Master Thesis primarily aims at presenting the topic of Alternative Dispute Resolution (ADR) in the context of the tourism sector. It focuses on the legal situation in Austria and Germany and specifically introduces the institutions which handle contractual consumer claims concerning touristic services.

After some definitions, there is an overview about the legal basis on the European level and its planned renewal, followed by a comparison of the two national implementing acts that are in force in Austria and Germany. The five primarily relevant ADR institutions in the two mentioned countries (and two additional ones in France and Czech Republic) are presented with a focus on their competences and specific details of their functioning. The concluding chapter deals with some challenges faced by the presented institutions in their line of work and some established practised they use to tackle these challenges. Additionally, some ideas for future changes and improvements are mentioned.

The description of the legal provisions is mainly based on commentaries and literature. Concerning the institutions, research has been done by evaluating their published yearly reports as well as a questionnaire which has been used to collect the most recent data available. This should allow for an up-to-date depiction of the practise of ADR related to touristic cases.