

**Bundesministerium für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz**

z.H. Frau Dr.<sup>in</sup> Kirstin Grüblinger

Stubenring 1  
1010 Wien

Per Email: [Kirstin.Grueblinger@sozialministerium.at](mailto:Kirstin.Grueblinger@sozialministerium.at)

BEREICH Integrierte Aufsicht  
GZ FMA-LE0001.220/0008-INT/2015  
(bitte immer anführen!)

SACHBEARBEITER/IN Dr. Christoph Seggermann

TELEFON (+43-1) 249 59 -4216

TELEFAX (+43-1) 249 59 -4299

E-MAIL [christoph.seggermann@fma.gv.at](mailto:christoph.seggermann@fma.gv.at)

E-ZUSTELLUNG: ERsB-ORDNUNGSNR. 9110020375710

WIEN, AM 29.05.2015

**Stellungnahme der FMA zum Entwurf eines Bundesgesetzes, mit dem ein Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherschutzangelegenheiten erlassen wird sowie das Konsumentenschutzgesetz, das Gebührengesetz 1956 und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden;**

BMASK-90610/0010-III/4/2015

Sehr geehrte Damen und Herren,

die FMA begrüßt den vorliegenden Gesetzesentwurf, mit dem die Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in österreichisches Recht umgesetzt werden soll. Das Gesetzesvorhaben fördert die außergerichtliche Streitbeilegung, in der ein Schlichter den Streitparteien einen am Gesetz orientierten Ratschlag zur gütlichen Einigung und zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung unterbreitet.

Im Einzelnen erlauben wir uns, zu dem Gesetzesentwurf wie folgt Stellung zu nehmen:

**1. Verordnungsermächtigung zu Ergänzung des Kataloges der Alternativen Streitbeilegungsstellen (§ 4 AStG-E):**

Wir begrüßen das Konzept, einerseits auf das vorhandene Fachwissen und die Erfahrung bei bestehenden sektoralen Schlichtungsstellen aufzubauen und andererseits den flächendeckenden Zugang zur alternativen Streitbeilegung durch eine Auffangzuständigkeit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte sicherzustellen. Allerdings geben wir zu bedenken, ob nicht in Zukunft weitere sektorale Schlichtungsstellen entstehen könnten, die besonderes Fachwissen einbringen können und vor diesem Hintergrund als Alternative Streitbeilegungsstelle anerkanntenswert wären. Das gleiche gilt für bereits bestehende Schlichtungsorganisationen, wie im Bereich des Finanzmarktes beispielsweise die Ombudsstelle der Finanzdienstleister der Wirtschaftskammer Österreich. Da regelmäßig der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) zuständige Behörde gemäß § 24 Abs. 1 Z 2 AStG-E wäre, um die Gesetzeskonformität einer solchen neuen Streitbeilegungsstelle zu prüfen, läge es deswegen

nahe, dem BMASK eine **Verordnungsermächtigung** einzuräumen, um die **abschließende Liste der alternativen Streitbeilegungsstellen gemäß § 4 AStG-E ergänzen zu können.**

## **2. Richtwerte in den Ablehnungsgründen (§ 6 Abs. 7 Z 3 AStG-E):**

Im Einklang mit der Richtlinie können die alternativen Streitbeilegungsstellen eine Beschwerde u.a. ablehnen, wenn bestimmte Schwellenwerte durch den Streitwert unter- oder überschritten werden oder seit der Beschwerde an das Unternehmen eine Frist von mindestens einem Jahr verstrichen ist. Um den hohen Wert eines allgemeinen Zugangs von Verbrauchern zur alternativen Streitbeilegungsstellen zu wahren, regen wir an, dass der Gesetzgeber sein Ermessen gemäß dem Einleitungssatz von Art. 5 Abs. 4 der Richtlinie 2013/11/EU ausnutzt und zumindest ungefähre **Richtwerte für Streitwerte** angibt, die einen Korridor für den uneingeschränkten Zugang zur alternativen Streitbeilegung sichern und **ab deren Unter- oder Überschreitung die alternativen Streitbeilegungsstellen die Ablehnung einer Beschwerde in ihren Verfahrensordnungen regeln können.**

## **3. Information über die erforderlichen Unterlagen bei Beschwerdeeinbringung (§ 7 Abs. 2 AStG-E):**

Aus § 12 Abs. 5 und 6 AStG-E geht hervor, dass das Verfahren vor der alternativen Streitbeilegungsstelle erst dann sinnvoll durchgeführt werden kann, wenn alle erforderlichen Unterlagen vorliegen. Der mit rechtsförmigen Verfahren nicht vertraute Verbraucher wird mitunter in einem späteren Verfahrensstadium einige Unterlagen nicht mehr zur Verfügung haben oder nur schwer beschaffen können. In dieser Situation kann schnell der Ablehnungsgrund gemäß § 6 Abs. 7 Z 5 AStG-E greifen. Deswegen wird angeregt, dass die alternative Streitbeilegungsstelle auch **Informationen über die bereits mit der Beschwerde vorzulegenden Unterlagen** veröffentlicht. § 7 Abs. 2 AStG-E könnte folgende Z 16 angefügt werden:

„16. die jedenfalls erforderlichen Unterlagen, die mit der Beschwerde zu übermitteln sind.“

## **4. Sicherstellung des Fachwissens, der Erfahrungen und Fähigkeiten des Schlichters in hinreichendem Umfang (§§ 7 Abs. 5 und 10 Abs. 1 AStG-E):**

Gemäß § 10 Abs. 1 AStG-E soll der mit einem konkreten Schlichtungsverfahren betraute Schlichter über das erforderliche Fachwissen, die Erfahrung und die Fähigkeiten verfügen, die seine Arbeit erfordern. Diese Qualifikationsanforderung steht in einem engen Zusammenhang mit der Pflicht des Schlichters gemäß § 16 Abs. 1 in Verbindung mit § 17 AStG-E, den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streits zu unterbreiten, der sich am Gesetz orientiert. Vor diesem Hintergrund besteht unseres Erachtens u.a. **immer dann eine Schulungspflicht gemäß § 8 Z 5 AStG-E, wenn ein Schlichter nicht das notwendige Fachwissen etc. aufweist, um einen gesetzeskonformen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.** Sofern die anzuwendenden Gesetze im Vollzugsbereich der FMA gemäß § 1 in Verbindung mit § 2 FMABG liegen, möchte die FMA auf die besondere Bedeutung hinweisen, die der Überwachungspflicht der zuständigen Behörde gemäß § 28 AStG-E über die Schulungsprogramme der alternativen Streitbeilegungsstellen zukommt. Insbesondere wenn sich Beaufsichtigte Lösungsvorschlägen des Schlichters ex ante oder auch ex post gemäß § 16 AStG-E unterwerfen,

können sie damit potentiell in Konflikt mit dem Aufsichtsrecht geraten, dass die FMA ohne Rücksicht auf Schlichtungssprüche durchzusetzen hat. Dementsprechend müssen **durchwegs gesetzeskonforme Lösungsvorschläge durch eine hinreichende Qualifikation des Schlichters unter der Aufsicht der zuständigen Behörde sichergestellt** sein.

#### **5. Berücksichtigung von sog. soft law im Lösungsvorschlag des Schlichters (§ 17 AStG-E):**

Gemäß § 17 AStG-E hat sich der Schlichter bei seinen Lösungsvorschlägen am Gesetz zu orientieren. Aus den Erläuterungen ergibt sich darüber hinaus, dass er nach Möglichkeit nach dem Gesetz entscheiden soll, hilfsweise sich aber an „der gesetzgeberischen Optimalvorstellung eines gerechten Interessenausgleichs“ orientieren soll. Soweit diese Anregung der teleologischen Auslegung das Wort redet, bestünde darin kein besonderer Aussagegehalt. Sollte der Schlichter dadurch jedoch aufgefordert werden, im Rahmen eines Interessenausgleichs und mangels gesetzlicher Regelung zusätzlich Rechtsfortbildung im Einzelfall zu betreiben, regen wir die Berücksichtigung des mitunter umfangreichen nicht-verbindlichen Rechts, des sog. soft law, an. Dieses findet sich gerade im Finanzmarktaufsichtsrecht vermehrt und wird dort auch stark rechtlich verfestigt. So können die Europäischen Aufsichtsbehörden für Banken, Versicherungen und Pensionsfonds sowie für Wertpapiermärkte Leitlinien und Empfehlungen herausgeben, denen die FMA sowohl nach europäischem als auch nach österreichischem Recht soweit wie möglich nachkommen muss, sofern die Leitlinien und Empfehlungen nicht eindeutig rechtswidrig sind (vgl. für das Bankaufsichtsrecht einerseits Art. 16 Abs. 3 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 und andererseits § 69 Abs. 5 BWG). Wird schon eine Behörde im hoheitlichen Vollzug von Aufsichtsrecht derart stark an solches soft law gebunden, sehen wir es als stark **empfehlenswert an, dass sich auch ein Schlichter in seinem rechtsgeleiteten Lösungsvorschlag an diesem soft law orientiert.**

#### **6. Behördliche Durchsetzung von Informationspflichten durch die FMA (§ 19 AStG-E u.a.):**

§ 19 AStG-E ebenso wie Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 enthalten Informationspflichten der Unternehmer gegenüber den Verbrauchern, deren Einhaltung durch die Verwaltungsstraftatbestände gemäß § 29 AStG-E sichergestellt werden soll. Im Aufsichtsrecht der FMA finden sich vergleichbare Informationspflichten, bei denen sich in der Aufsichtspraxis die behördliche Durchsetzung – angefangen bei der Vor-Ort-Prüfung oder dem Management-Gespräch – bewährt hat. Die Einhaltung der Informationspflichten gemäß § 19 AStG-E ebenso wie Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 ließe sich einfach in den Prüfkatalog der FMA integrieren. Es sollte deswegen erwogen werden, in den jeweiligen Aufsichtsgesetzen die **FMA für die behördliche Durchsetzung der Informationspflichten gemäß § 19 AStG-E ebenso wie Art. 14 Abs. 1 und 2 der Verordnung Nr. (EU) 524/2013 gegenüber ihren Beaufsichtigten für zuständig zu erklären.**

Allgemein erlauben wir uns, noch folgenden siebten Punkt anzumerken:

#### **7. Konkretisierung des Begriffs der nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allge-**

**meinem Interesse (§ 1 Abs. 2 Z 3 AStG-E):**

Sowohl die Richtlinie 2013/11/EU in Art. 2 Abs. 2 lit. c als auch der vorliegende Gesetzesentwurf in § 1 Abs. 2 Z 3 AStG-E nehmen nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse von den Vorschriften zur alternativen Streitbeilegung aus. Hintergrund ist, dass sich das Europarecht einer Harmonisierung dieser Dienstleistungen gemäß Art. 2 des Protokolls Nr. 26 zum Vertrag über die Arbeitsweise der EU – AEUV enthält. Dienstleistungen von allgemeinem Interesse – wirtschaftliche wie nichtwirtschaftliche – sind solche, die von den Behörden der Mitgliedstaaten als im allgemeinen Interesse liegend eingestuft werden, und unterliegen daher spezifischen Gemeinwohlverpflichtungen (vgl. Mitteilung der Kommission KOM(2011) 900 endg.). In Bezug auf wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse konkretisiert Art. 2 des Protokolls Nr. 26 zum AEUV zudem, dass sich die spezifischen Gemeinwohlverpflichtungen am Ziel eines hohen Niveaus in Bezug auf Qualität, Sicherheit und Bezahlbarkeit, Gleichbehandlung, Förderung des universellen Zugangs und der Nutzerrechte orientieren soll. Eine eindeutige Abgrenzung der wirtschaftlichen und mithin marktbezogenen von den nichtwirtschaftlichen und mithin nicht marktbezogenen Dienstleistungen ist jedoch in einer integrierten Wirtschaft kaum leistbar (vgl. Wernicke in: Grabitz/Hilf/Nettesheim, Das Recht der Europäischen Union, 52. EL. Art. 14 AEUV, Rz. 28). Jedenfalls bleibt es aber dem Erbringer nichtwirtschaftlicher Dienstleistungen von allgemeinem Interesse überlassen, sich die erforderlichen Mittel dafür im Wege von Kauf- und Dienstleistungsverträgen zu beschaffen, ohne dass sich der Charakter seiner Tätigkeit in eine marktbezogene und mithin wirtschaftliche Dienstleistung wandelt. Insofern haben wir Zweifel, ob § 1 Abs. 2 Z 3 AStG-E im Verhältnis zu § 1 Abs. 1 AStG-E nur von deklaratorischer Bedeutung ist, wie den diesbezüglichen Erläuterungen zu entnehmen ist. Vielmehr sollte der Wert gemäß Art. 1 erster Spiegelstrich des Protokolls Nr. 26 zum AEUV beachtet werden, wonach nur die Mitgliedstaaten im Rahmen eines weiten Ermessens (nicht-)wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse definieren können. Um der verfassungsrechtlich gebotenen Bestimmtheit Rechnung zu tragen, regen wir deswegen eine **Konkretisierung des Begriffs der nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen von allgemeinem Interesse** und **eine entsprechende Adaptierung der diesbezüglichen Erläuterungen an**.

Wir ersuchen höflich um Berücksichtigung unserer Anregungen und stehen für Rückfragen sehr gerne zur Verfügung.

Diese schriftliche Stellungnahme wurde auch an die Präsidentin des Nationalrates ([begutachtungsverfahren@parlinkom.gv.at](mailto:begutachtungsverfahren@parlinkom.gv.at)) übermittelt.


Finanzmarktaufsichtsbehörde  
Bereich Integrierte Aufsicht

Für den Vorstand

Dr. Sergio Materazzi, LLM

Dr. Christoph Seggermann

elektronisch gefertigt

<b>Signaturwert</b>	Dz7Rzy9b4Ldq8gMxveBz+bTdziH58oZWX1tgCDNdW8zzQ8aVhG+L1oNHML+1zOMtVD9FegiMLrQYrq6BBrDqmvkVGMjjlpiWld2DHq6DHSCvYAxwdSMzxvkfCWiw/An3ypIW0qmdrtYXTrJjhdxria/BMjMsBFtYlH8FZwDxK5Sf5gZnd9ggY8gQTE8V+18MZY7CftLvqCblmc8IQwCdT9fs1UIJ8c95T31qMWRMENazUrSs9LxpfkKADlGQwKJv4BuiQxYJH3P8c55adQ+5H0SvGUJibe6dSMnKko2iZfLHe7XxhGFdHo6/0vgWUnkLdVzoA2tqyfzRHxBk0C420w==	
	<b>Unterzeichner</b>	Österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde
	<b>Datum/Zeit-UTC</b>	2015-05-29T12:14:31Z
	<b>Aussteller-Zertifikat</b>	CN=a-sign-corporate-light-02,OU=a-sign-corporate-light-02,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	<b>Serien-Nr.</b>	524262
	<b>Methode</b>	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
<b>Prüfinformation</b>	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="http://www.signaturpruefung.gv.at">http://www.signaturpruefung.gv.at</a>	
<b>Hinweis</b>	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Auch ein Ausdruck dieses Dokuments hat gemäß § 20 E-Government-Gesetz die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.	