



Exposé der Dissertation

Vorläufiger Titel der Dissertation

„Online-Streitbeilegung – Auswirkungen auf Unternehmer“

Verfasserin

Mag.^a Viola Pondorfer
viola.pondorfer@univie.ac.at

Angestrebter akademischer Grad

Doktorin der Rechtswissenschaften (Dr.ⁱⁿ iur.)

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 783 101
Matrikelnummer: 0950629
Dissertationsgebiet lt. Studienblatt: Rechtswissenschaften
Betreuer: o. Univ.-Prof. Dr. Dr. Arthur WEILINGER
Institut für Privat- und Wirtschaftsrecht

Wien, im Juni 2016

INHALTSVERZEICHNIS

A. INHALTLICHE BESCHREIBUNG DES DISSERTATIONSPROJEKTS	3
1. EINFÜHRUNG	3
2. GESETZLICHE GRUNDLAGEN	3
2.1. ASTG	4
2.1.1. ANWENDUNGSBEREICH	4
2.1.2. AUSGANGSPUNKT DER EINZURICHTENDEN AS-STELLEN	4
2.1.3. PILOTPHASEN	5
2.1.4. AS-STELLEN	6
2.1.5. VERFAHREN VOR DEN AS-STELLEN NACH ASTG	7
2.1.6. INFORMATIONSPFLICHTEN NACH ASTG	7
2.2. OS-PLATTFORM	7
2.2.1. ÜBERBLICK	7
2.2.2. ANWENDUNGSBEREICH	8
2.2.3. ERWEITERTE INFORMATIONSPFLICHTEN	8
B. AUSGEWÄHLTE FRAGESTELLUNGEN	9
1. VERHALTEN IN ÖSTERREICH	9
2. PROFIT DER UNTERNEHMER – HANDELT ES SICH BEI DER ONLINE-STREITBEILEGUNG UM EINE ERLEICHTERUNG?	9
3. WO HAT DIE ONLINE-STREITBEILEGUNG WEITERE AUSBAUCHANCEN UND WO WIRD SIE IN ZUKUNFT VERDRÄNGT?	9
4. DAS GENERELLE FREIWILLIGKEITSPRINZIP DER UNTERNEHMER	10
5. KÜNFTIGES GÜTEZEICHEN FÜR UNTERNEHMER?	11
6. EINIGUNG UND VOLLSTRECKBARKEIT	11
7. KOSTEN	12
C. AUSGEWÄHLTE LITERATUR	13
D. ZEITPLAN	15
E. GROBGLIEDERUNG DER DISSERTATION	16

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

A. INHALTLICHE BESCHREIBUNG DES DISSERTATIONSPROJEKTS

1. Einführung

Der E-Commerce-Markt wächst stetig und birgt immenses Potenzial – Online-Anbieter nehmen zu und Verbraucher tätigen immer häufiger Online-Einkäufe.¹ Die meisten Verbraucher, welche beim Online-Kauf allerdings auf Probleme stoßen, beschwerten sich nicht, da sie ein langes Verfahren – gerade bei grenzübergreifenden Online-Rechtsgeschäften – befürchten und die Erfolgsaussichten für gering halten.² Aus dem Eurobarometer 2014 hat sich weiters ergeben, dass 71% der Verbraucher der Ansicht sind, dass es eine einfache Lösung bei grenzübergreifenden Problemen, die aus einem Kaufvertrag resultieren, nicht gibt. Sie verhalten sich bei Auslandseinkäufen eher restriktiv.³ Diese negative Einstellung führt zu Unsicherheiten und Misstrauen unter den Konsumenten. Um den Binnenmarkt zu stärken, wurde ein System von außergerichtlichen Schlichtungsstellen entwickelt. Demnach sollen die Nachteile, vor allem jene der Verbraucher, beseitigt werden.⁴ Vereinfacht ist eingangs festzuhalten, dass durch die Stärkung des Verbraucherschutzniveaus im Bezug auf Kauf- und Dienstleistungsverträge das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt steigt,⁵ was wiederum das Konsumverhalten beeinflussen wird und somit auch Unternehmer profitieren lässt.⁶

2. Gesetzliche Grundlagen

Der europäische Gesetzgeber unternahm mit der Erlassung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁷ (Alternative Dispute Resolution – ADR-Richtlinie) und der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten⁸ (Online Dispute Resolution – ODR-Verordnung) einen neuerlichen Anstoß,⁹ die außergerichtliche Streitbeilegung in Europa zu fördern und die Konfliktlösung signifikant zu verbessern.¹⁰ Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmer, auch in grenzüberschreitenden Fällen, sollen in allen Mitgliedstaaten außergerichtlich „einfach, effizient, schnell und kostengünstig“ beigelegt werden können, durch die Gewährleistung eines unionweiten Netzes an alternativen Streitbeilegungsstellen (AS-Stellen), welche unabhängige, unparteiische, transparente, effektive und faire Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten anbieten.¹¹ Die RL über die alternative Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten wurde mit dem Alternativ-Streitbeilegungsgesetz

¹ Vgl ErwGr 6 ODR-VO.

² Vgl ErwGr 7 ODR-VO.

³ Europäische Kommission, Eurobarometer „Consumer Protection in the Internal Market“ (September 2006) 55, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs252_en.pdf (Stand 30.06. 2016).

⁴ Vgl ErwGr 15 ADR-RL.

⁵ BMASK, Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) in Begutachtung, OTS0178 (Mai 2015) http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150505_OTS0178/gesetz-ueber-alternative-streitbeilegung-in-verbraucherangelegenheiten-astg-in-begutachtung (Stand 30.06.2016).

⁶ Vgl ErwGr 2 ODR-VO.

⁷ RL 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 (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl L 2013/165, 63.

⁸ VO (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten), ABl L 2013/165, 1.

⁹ EU-Kommission, Mitteilung über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und Empfehlung der Kommission betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, KOM(98) 198 endg.

¹⁰ Hodges, Verbraucher-Ombudsstellen: Bessere Regulierung und Beilegung von Streitigkeiten, GPR 2015, 263 (263).

¹¹ Vgl ErwGr 5-7 ADR-RL; ErwGr 7 ODR-VO.

(AStG)¹² umgesetzt, welches am 9. Jänner 2016 in Kraft getreten ist. Die Umsetzung der Richtlinie hätte bis 9. Juli 2015 gem Art 25 ADR-RL erfolgen sollen; allerdings wurde diese Säumnis nicht aufgegriffen.¹³ Das AStG regelt auch bestimmte Aspekte der Durchführung der Online-Streitbeilegung.¹⁴ Auch erfolgten Änderungen im Konsumentenschutzgesetz (Verstoß gegen Informationspflichten nach § 28a Abs 1 KSchG), Gebührengesetz 1957 (wonach nun ein vor einer AS-Stelle geschlossener Vergleich nach § 33 TP 20 Abs 2 Z 5 GebührenG gebührenbefreit ist) und im Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz.

Die ADR-RL und die ODR-VO bilden zusammen ein Maßnahmenpaket und sind daher im engen Kontext zu sehen;¹⁵ die Verordnung über Online-Streitigkeiten sieht in Ergänzung eine europaweite Internetplattform zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen vor. Diese Plattform wurde von der Kommission eingerichtet und am 15. Februar 2016¹⁶ nahm sie ihren Betrieb auf. Damit wurde ein europaweites Eingangsportale für Onlinebeschwerden geschaffen.¹⁷

2.1. AStG

2.1.1. Anwendungsbereich

Gem § 1 AStG fallen in den sachlichen Anwendungsbereich grundsätzlich alle Streitigkeiten, die aus inländischen oder grenzübergreifenden entgeltlichen Kaufverträgen über Waren oder Dienstleistungsverträge resultieren, wobei diese nach dem weiteren europäischen Begriff¹⁸ zu verstehen sind.^{19,20} Der persönliche Anwendungsbereich betrifft einerseits in Österreich niedergelassene Unternehmer und andererseits Verbraucher (§ 1 KSchG)²¹ mit Wohnsitz in einem EWR-Vertragsstaat. Aktiv zur Beschwerdeführung legitimiert sind gem § 12 Abs 1 AStG nur Verbraucher. Anders verhält es sich bei der Online-Streitbeilegung, wo Unternehmer auch Beschwerden gegen Verbraucher einreichen können.²²

2.1.2. Ausgangspunkt der einzurichtenden AS-Stellen

Die RL hat ein in jedem Mitgliedstaat flächendeckendes Netz an Streitbeilegungsstellen für Verbrauchergeschäfte zum Ziel. Die Mitgliedstaaten haben dafür Sorge zu tragen, dass alle Streitigkeiten, welche unter diese Richtlinie fallen, einer alternativen Streitbeilegungsstelle vorgelegt werden können. Hierfür können die Mitgliedstaaten

¹² Alternativ-Streitbeilegungsgesetz BGBl I 2015/105.

¹³ Meisinger, Die ADR-Richtlinie und ihre Umsetzung in Österreich, in *Deixler-Hübner/Schauer* (Hrsg), Alternative Formen der Konfliktbereinigung (2016) 118.

¹⁴ Scheuer, Neuerungen in der Verbraucherschlichtung durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl I 2015/105, ZVR 2016/64 154 (154).

¹⁵ Meisinger in *Deixler-Hübner/Schauer* 103.

¹⁶ Europäische Kommission, Press release Solving disputes online: New platform for consumers and traders (Februar 2016) http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_en.htm (Stand 30.06.2016).

¹⁷ DVO (EU) 2015/1051 der Kommission vom 1. Juli 2015 über die Modalitäten für die Ausübung der Funktionen der Plattform zur Online-Streitbeilegung, über die Modalitäten des elektronischen Beschwerdeformulars und die Modalitäten der Zusammenarbeit der Kontaktstellen gemäß der Verordnung (EU) 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, ABl 2015 L 171/1.

¹⁸ Grüblinger, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, in *Leupold* (Hrsg), Forum Verbraucherrecht (2015) 177.

¹⁹ Frauenberger-Pfeiler, Das neu institutionalisierte Schlichtungsverfahren in Verbrauchersachen, JAP 2015/2016/18 165 (165).

²⁰ Ausnahmen vgl § 1 Abs 2 AStG.

²¹ Vgl ErläutRV 697 BgNR 25. GP4.

²² Vgl ErwGr 10 ODR-VO.

entweder auf bereits bestehende, gut funktionierende AS-Stellen zurückgreifen und gegebenenfalls deren Zuständigkeitsbereich anpassen, oder neue AS-Stellen einrichten.²³ Einige Mitgliedstaaten hatten die Anforderungen der RL durch ihre bereits vorhandenen Institutionen erfüllt.²⁴ Im Gegensatz zu diesen verfügt Österreich im Bereich der alternativen Streitbeilegung über keine gefestigte Tradition. Bis 2015 bestanden nur einige Schlichtungsstellen für einzelne sektorspezifische Bereiche;²⁵ zu erwähnen sind demnach das obligatorische Streitbeilegungsverfahren im Miet- und Nachbarrecht und das fakultative im Patientenrecht. Hervorzuheben ist weiters der „Internet-Ombudsmann“, welcher bei Verbraucherstreitigkeiten im E-Commerce angerufen werden kann – aber für alle anderen entgeltlichen Verbraucherverträge existierte bis 2015 keine außegerichtliche Streitbeilegungsstelle. Umso größer war die Herausforderung, ein effizientes System (AS-Stelle) zu etablieren, um die Lücken zu schließen und der RL zu entsprechen.²⁶

2.1.3. Pilotphasen

Am 15. Mai 2013 begann eine Testphase der österreichischen Verbraucherschlichtungsstelle, welche unter dem Einfluss der neuen RL über alternative Streitbeilegung geschaffen wurde. Das Pilotprojekt unter dem Titel „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ startete noch bevor die ADR-RL im Juni 2013 in Kraft trat.²⁷ Durch dieses Pilotprojekt sollten Erfahrungen²⁸ für die Umsetzung der Richtlinie, insbesondere für die Einrichtung einer Schlichtungsstelle, gewonnen werden. Die Durchführung oblag dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des BMASK.²⁹ Die Leitung der Schlichtungsstelle wurde von der ehemaligen Präsidentin des OGH, Dr. Irmgard Griss, übernommen.³⁰ Die Verbraucherschlichtung wurde als Portal für sämtliche vertragliche Verbraucherstreitigkeiten konzipiert. Es wurden in der 1. Pilotphase³¹ 240 Fälle als Schlichtungsanträge bearbeitet (insgesamt gab es mehr als 1.000 Beschwerdeanfragen), dabei haben sich 3/4 der Unternehmer auf die Schlichtung eingelassen.³² Folgende Unternehmen/Institutionen konnten für den Pilot-Betrieb der Schlichtung gewonnen werden: Bank Austria, Erste Bank, BAWAG PSK, RZB in Sachen Fremdwährungskredite sowie Media Markt und Saturn haben sich vorab im Rahmen von Branchenvereinbarungen dazu bereit erklärt, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen.³³ In 57% aller Fälle kam es zu einer Einigung. Weiters ist festzuhalten, dass das Ergebnis für mehr als die Hälfte der Befragten (sowohl Verbraucher wie Unternehmer) akzeptabel bis zufriedenstellend war und sie die Schlichtung auch wieder in Anspruch nehmen würden.³⁴ Das Pilot-Projekt

²³ Vgl ErwGr 24 ADR-RL.

²⁴ *Hodges*, GPR 2015, 263.

²⁵ Vgl ErläutRV 697 BlgNR 25. GP 4.

²⁶ *Haidmayer*, Die neue Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten, *ecolex* 2013, 986 (986).

²⁷ *Haidmayer*, *ecolex* 2013, 986.

²⁸ *Garber/Neumayr*, Europäisches Zivilverfahrensrecht (Brüssel I/IIa ua) Materielles Europarecht, Jahrbuch Europarecht 2014, 199 (207).

²⁹ *Griss*, Die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte, *VbR* 2013/24, 36 (36).

³⁰ Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, *VRInfo* 2014 H 11, 1 (1).

³¹ *Reiffenstein*, Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2013/2014 (Juni 2014) <http://www.verbraucherschlichtung.or.at/wp-content/uploads/2016/01/Abschlussbericht-erste-Pilotphase.pdf> (Stand 30.06.2016).

³² *Grüblinger* in *Leupold* (Hrsg) 178.

³³ *Reiffenstein*, Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2013/2014 12.

³⁴ *Grüblinger* in *Leupold* (Hrsg) 179.

wurde nach der erfolgreichen ersten Testphase verlängert,³⁵ in der zweiten Pilotphase zeichnete sich sogar eine höhere Einigungsquote im Vergleich zur ersten Testphase ab.³⁶

Abschließend ist zu erwähnen, dass von klassischen Gewährleistungsfällen bis hin zu Fremdwährungskrediten unterschiedliche Streitigkeiten geschlichtet wurden, sofern diese nicht in den Anwendungsbereich von bereits bestehenden Schlichtungsstellen fielen wie etwa in die Rundfunk- und Telekom-Regulierung RTR oder die E-Control; Beschwerdeführer wurden demnach dorthin verwiesen.³⁷ Mit den gewonnenen Erfahrungen wurde der Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ nach den Vorgaben der Richtlinie aufgebaut, welcher seit Jänner 2016 operativ – als Auffangschlichtungsstelle – tätig ist.³⁸

2.1.4. AS-Stellen

Aus dem Pilotprojekt „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wurde eine Dauereinrichtung, § 4 AStG zählt diese und weitere 7 als staatlich anerkannte Schlichtungs- und Ombudsstellen auf. Da in den einzelnen Mitgliedstaaten die Ausgestaltung außergerichtlicher Streitbeilegungen äußerst differenziert ist, enthält die RL keine Vorgaben zur näheren Gestaltung der Verfahren, sondern bestrebt nur eine Mindestharmonisierung, um den Fortbestand der schon bestehenden Systeme zu sichern. Jedoch enthält die RL einige Verfahrensgrundsätze, um einen unionweiten, einheitlichen Mindestqualitätsstandard zu gewährleisten. Demnach müssen alle AS-Stellen Mindestanforderungen erfüllen und nach einheitlichen Mindestkriterien handeln. Zu den Mindestanforderungen zählt unter anderem die Effizienz des Verfahrens.³⁹ Eine Beschwerde soll demnach gem § 14 AStG binnen 90 Tagen behandelt werden. In der ersten Pilotphase des vorgestellten Verbraucherschlichtungsprojektes lag die durchschnittliche Dauer bei 92 Tagen.⁴⁰ Zu den weiteren Grundsätzen zählen unter anderem die Transparenz, Fairness und Unparteilichkeit des Verfahrens gem Art 6 ff ADR-RL.

Um die AS-Stellen nach dem AStG von anderen Einrichtungen (die eben nicht den Qualitätsvorgaben und Verpflichtungen unterliegen) unterscheiden zu können, hat der österreichische Gesetzgeber ein AS-Stellen-Zeichen geschaffen. Gem § 5 AStG sind die AS-Stellen verpflichtet, das in der Anlage 1 abgedruckte „Schlichtungszeichen“ zu verwenden. Wer das AS-Stellen-Zeichen unberechtigt führt, welches aus dem Wappen der Republik Österreich und der Wortfolge „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“ besteht, begeht eine Verwaltungsübertretung iSd § 30 AStG.

³⁵ Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, VRInfo 2014 H 11, 1 (1).

³⁶ Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2014/2015 (Juli 2015) 2, <http://www.verbraucherschlichtung.or.at/wp-content/uploads/2016/01/Abschlussbericht-zweite-Pilotphase.pdf> (Stand 30.06.2016).

³⁷ *Grüblinger* in *Leupold* (Hrsg) 179.

³⁸ Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2014/2015 (Juli 2015) 5.

³⁹ *Scheuer*, ZVR 2016/64, 155.

⁴⁰ Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2014/2015 (Juli 2015) 5.

2.1.5. Verfahren vor den AS-Stellen nach AStG

Gem § 18 AStG hemmt das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung des Verfahrens vor der zuständigen AS-Stelle Anfang und Fortlauf der Verjährungs- und Ausschlussfristen, nicht jedoch verfahrensrechtliche Fristen. Es handelt sich dabei um eine Fortlaufhemmung, welche auch dann eintritt, wenn das Verfahren wegen Ablehnung des Unternehmers nicht eröffnet wird.⁴¹ Gem 12 Abs 1 AStG ist eine Teilnahme am Verfahren grundsätzlich freiwillig, die Parteien können das Verfahren daher in jedem Stadium abbrechen.

2.1.6. Informationspflichten nach AStG

Jene Unternehmer, die verpflichtet⁴² oder bereit sind, an AS-Verfahren teilzunehmen, haben auf ihren Websites und gegebenenfalls in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen darüber zu informieren und dabei auch die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle anzugeben § 19 Abs 1 AStG. Können der Unternehmer und der Verbraucher in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen, so hat der Unternehmer den Verbraucher zu informieren, welche AS-Stelle oder AS-Stellen für diese Streitigkeit potenziell zuständig wären. Diese Information hat gem § 19 Abs 3 AStG auch dann zu erfolgen, wenn der Unternehmer eine Beteiligung an einem AS-Verfahren von vornherein ausschließt.

Sofern Unternehmer die genannten Informationspflichten verletzen, sie etwa nicht oder fehlerhaft informieren, begeht gem § 29 AStG eine Verwaltungsübertretung. Weiters kann gem § 28a KSchG auf Unterlassung geklagt werden.

2.2. OS-Plattform

2.2.1. Überblick

Durch die Verordnung soll eine unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire außergerichtliche Möglichkeit zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern geschaffen werden, die aus einem Online-Rechtsgeschäft resultieren (Art 1 ODR-VO). Die Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) ist auf den existierenden AS-Stellen der Mitgliedstaaten aufgebaut. Es handelt sich um eine interaktive Internetseite, die in allen Amtssprachen zugänglich ist und von der Europäischen Kommission betrieben wird.⁴³ Die Plattform stellt ein Beschwerdeformular zur Verfügung, welches vom Beschwerdeführer online auszufüllen ist.⁴⁴ Nach Eingang des vollständigen Beschwerdeformulars übermittelt die OS-Plattform eine einheitliche elektronische Nachricht an den Beschwerdegegner. Diesem wird demnach mitgeteilt, dass eine Beschwerde gegen ihn eingebracht wurde. Weiters erhält der Beschwerdegegner Informationen über die weitere Vorgehensweise, insbesondere bezüg-

⁴¹ Pirker-Hörmann, Alternative Streitbeilegung - neue Wege zur Herstellung des Rechtsfriedens, VbR 2016/3 7 (7); ErläutrV 697 BlgNR 25. GP 14.

⁴² siehe § 122 TKG, § 26 Abs 1 E-ControlG, § 78a Abs 3 EISbG, § 32b Abs 1 KFIG, § 139a Abs 2 LFG, § 71a Abs 3 SchFG.

⁴³ ODR-Portal <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> (Stand 30.06.2016).

⁴⁴ Vgl ErwGr 18 ODR-VO; Art 5 Abs 4 lit a, Art 8 Abs 1 ODR-VO.

lich der Auswahl einer AS-Stelle.⁴⁵ Wenn sich die Parteien auf eine zuständige AS-Stelle geeinigt haben, wird die Beschwerde an die entsprechende Stelle weitergeleitet,⁴⁶ welche das Schlichtungsverfahren einleitet. Dieses soll maximal 90 Tage dauern, beginnend mit dem Einlangen aller relevanten Dokumente bei der Schlichtungsstelle.⁴⁷ Primäre Aufgabe der Online-Plattform ist es, eine geeignete nationale Streitbelegungsstelle zu finden; weiters kann über die Online-Plattform die gesamte Verfahrenskommunikation abgewickelt werden.⁴⁸ Die europäische Kommission führt eine Liste aller europäischen AS-Stellen samt der jeweiligen Zuständigkeit. Das ermöglicht eine vollständige Abdeckung der außergerichtlichen Online-Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen.⁴⁹

2.2.2. Anwendungsbereich

Es werden solche Verträge umfasst, bei denen der Unternehmer oder Vermittler des Unternehmers Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder auf einem anderen elektronischen Weg angeboten hat und der Verbraucher diese Waren oder Dienstleistungen auf dieser Website oder auf anderem elektronischen Weg bestellt hat. Dies sollte auch Fälle abdecken, in denen der Verbraucher die Website oder den anderen Dienst der Informationsgesellschaft über ein mobiles elektronisches Gerät aufruft, beispielsweise über ein Mobiltelefon.⁵⁰ Allerdings kommt die ODR-Verordnung nur bei einem Auslandsbezug zur Anwendung, demnach müssen die Streitparteien in verschiedenen Mitgliedstaaten wohnen oder niedergelassen sein.⁵¹

2.2.3. Erweiterte Informationspflichten

Die in der Union niedergelassenen Unternehmer, die Online-Kaufverträge oder Online-Dienstleistungsverträge eingehen, und in der Union niedergelassene Online-Marktplätze⁵² müssen, unabhängig davon, ob sie sich dazu verpflichtet haben oder gesetzlich verpflichtet sind, auf ihren Websites einen Link zur OS-Plattform bereitstellen. Dieser Link muss für Verbraucher leicht zugänglich sein. Gehen Unternehmer Online-Rechtsgeschäfte ein und ist für sie überdies kraft nationaler Bestimmungen eine Teilnahme an einem oder an mehreren AS-Verfahren obligatorisch vorgesehen, sind sie neben der Bereitstellung des Links zur OS-Plattform auf ihren Websites, im E-Mail-Verkehr oder gegebenenfalls in ihren AGBs auch dazu verpflichtet, allgemein über die Plattform und ihre Funktion zu informieren.⁵³

⁴⁵ Vgl Art 5 Abs 4 lit c, Art 9 Abs 3 und 4 ODR-VO.

⁴⁶ Vgl Art 3 ODR-DVO.

⁴⁷ Vgl Art 5 Abs 2 ODR-DVO.

⁴⁸ *Steinbrecher/Krol*, Neue Wege im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung, AnwBl 2015, 681 (681).

⁴⁹ *Pirker-Hörmann*, VbR 2016/3, 7.

⁵⁰ Vgl ErwGr 14 ODR-VO.

⁵¹ *Steinbrecher/Krol*, AnwBl 2015, 681.

⁵² Vgl Art 4 Abs 1 Z f ODR-VO.

⁵³ Vgl ErwGr 30 ODR-VO; Art 14 ODR-VO.

B. AUSGEWÄHLTE FRAGESTELLUNGEN

Vorab ist festzuhalten, dass die Online-Plattform eine Idee ist, für die sehr viel spricht, dennoch wird es nicht die Theorie, sondern die Akzeptanz in der Praxis sein, die über die Plattform entscheidet. In dieser Dissertation werden daher nachfolgende Forschungsfragen behandelt:

1. Verhalten in Österreich

Aufgrund dieser attraktiven zeit- und kostensparenden Alternative zur gerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen wird freilich die Frage aufgeworfen, ob nun die immer wieder geforderte Entlastung der staatlichen Gerichte Realität geworden ist oder ob es sich um eine echte Konkurrenz handelt.⁵⁴ Doch wie kommen die AS-Stellen überhaupt in der Praxis an? Zu analysieren ist daher, ob sich die außergerichtlichen Streitbelegungen in einem von einer streitigen Rechtskultur geprägten Land wie Österreich etablieren konnten anhand der zwischen 2016 bis 2018 durchgeführten Verfahren. Mithilfe dieser Verfahren soll auch aufgezeigt werden, inwieweit die nun vorhandene Online-Streitbeilegung den Nachteilen für Verbraucher, insbesondere dem Hemmnis für grenzübergreifende Online-Rechtsgeschäfte und den ungleichen Ausgangsvoraussetzungen für die Unternehmer entgegenwirkt.⁵⁵

2. Profit der Unternehmer – Handelt es sich bei der Online-Streitbeilegung um eine Erleichterung?

Die Vorteile auf Verbraucherseite sind evident, daher sollen in einem zweiten Schritt Erfahrungen der Unternehmer aufgezeigt und analysiert werden, die im Besonderen an einer Online-Streitbeilegung teilgenommen haben. Weiter die Zufriedenheit dieser und Fragen, inwiefern Unternehmer, in Bezug auf Vermeidung von Prozesskosten, Auswirkungen auf die Kundenbindung und Einsparungen im unternehmenseigenen Beschwerdemanagement⁵⁶ von der neuen Plattform profitieren. Zudem soll aufgezeigt werden, welche Arten von Streitigkeiten häufig beigelegt werden und innerhalb welcher Fristen. Anhand dieser Analysen wird die Frage beantwortet, wann ein Unternehmer von der Online-Streitbeilegung Gebrauch machen sollte?

3. Wo hat die Online-Streitbeilegung weitere Ausbauchancen und wo wird sie in Zukunft verdrängt?

Auf der einen Seite ist festzuhalten, dass die Verfahren vor den jeweiligen AS-Stellen verschieden ausgestaltet sein können, da gem § 6 Abs 1 AStG jede AS-Stelle eigene Verfahrensregeln⁵⁷ festzulegen hat. Auf der anderen Seite können die AS-Stellen in ihren

⁵⁴ Zimmermann, Staatlicher Zivilprozess - quo vadis?, RZ 2015, 198 (198).

⁵⁵ Vgl ErwGr 8 ODR-VO.

⁵⁶ Pirker-Hörmann VbR 2016/3, 4.

⁵⁷ VerfahrensO der *Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft*, Verfahrens-RL des *Internet-Ombudsmann*; Verfahrens-RL der *Energie-Control Austria*; Verfahrens-RL für das *Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten*; Verfahrens-RL für das *Schlichtungsverfahren mit Postdienstleistern*; Verfahrens-RL *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte*; VerfahrensO *Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“*; VerfahrensO *Ombudsstelle Fertighaus*.

Verfahrensregeln den persönlichen Anwendungsbereich auf jene Unternehmer ausweiten, die in einem anderen Mitgliedstaat niedergelassen sind. Auch können sie Beschwerden behandeln, die von einem Unternehmer eingereicht werden. Zu beachten ist, dass diese Fälle allerdings nicht nach den Regeln des AStG beizulegen sind.⁵⁸ In diesem Zusammenhang werden im Besonderen die beiden Verfahrensordnungen des Internet-Ombudsmannes⁵⁹ untersucht und gegenübergestellt. Weiters wird die Relevanz und Akzeptanz der ODR-Plattform analysiert. Anhand von diesen Ergebnissen sollen Ausbauchancen und weitere Einschätzungen der ODR-Plattform aufgezeigt werden.

4. Das generelle Freiwilligkeitsprinzip der Unternehmer

Gem Art 2 Abs 4 der ADR-RL bleibt es den Mitgliedstaaten offen, Unternehmer zur Teilnahme an alternativen Streitbeilegungsverfahren zu verpflichten.⁶⁰ Gem § 12 Abs 2 AStG ist die Teilnahme am Verfahren in Österreich grundsätzlich nicht verpflichtend. Weiters können die teilnehmenden Parteien das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Jedoch ist zu beachten, dass gem § 12 Abs 7 AStG eine sondergesetzliche oder vertragliche Anordnung der verpflichtenden Teilnahme nicht ausgeschlossen wird. Beispielhaft ist § 122 TKG⁶¹ zu nennen, demnach sind Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten bei vorgelegten Beschwerden betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten oder dergleichen, verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.⁶² Weiters können sich Unternehmer gegenüber einer Schlichtungsstelle vertraglich verpflichten, an den Verfahren teilzunehmen, wie etwa einige Unternehmer im Rahmen von Branchenvereinbarungen vorab ihre Teilnahme am Pilotprojekt „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ erklärten. Die Verpflichtung, die im Falle einer Branchenvereinbarung eine selbst gewählte Bindung darstellt, soll sich grundsätzlich nur auf die Teilnahme und Mitwirkung an dem Verfahren, nicht aber auf dessen Ergebnis beziehen, auch kann auf die Möglichkeit eines Verfahrensabbruchs verzichtet werden.⁶³

Allgemein hat die Marktforschung allerdings gezeigt, dass unionweit Unternehmer derzeit eine alternative Streitbeilegung nur dann nutzen, wenn das nationale Recht oder eine Behörde es verlangen oder wenn es eine brancheninterne Empfehlung dazu gibt.⁶⁴ Für eine freiwillige Teilnahme müssen sich daher klare Vorteile ergeben oder gravierende Nachteile verhindern lassen. Es gibt allerdings Stimmen für die Einführung von den ordentlichen Gerichtsprozessen vorgelagerten Schlichtungsverfahren für den Verbraucherbereich.⁶⁵ Zu analysieren sind daher Verfahren, deren Teilnahme freiwillig für beide Seiten ist, Verfahren, deren Teilnahme für Verbraucher freiwillig ist, während eine Empfehlung für Unternehmer besteht, sowie Verfahren bei freiwilliger Teilnahme für

⁵⁸ Scheuer, ZVR 2016/64, 155.

⁵⁹ *Internet-Ombudsmann*, Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG (ab 03.05.2016) http://www.ombudsmann.at/media/file/67.Richtlinien_Internet_Ombudsmann_AStG-Verfahren.pdf (Stand 30.06.2016); *Internet-Ombudsmann*, Richtlinien für das Schlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (Standard-Verfahren) https://secure.ombudsmann.at/media/file/66.Richtlinien_Internet_Ombudsmann_Standard-Verfahren.pdf (Stand 30.06.2016).

⁶⁰ Vgl ErwGr 49 ADR-RL.

⁶¹ TelekommunikationsG, BGBl I 2003/70.

⁶² Weitere: § 26 Abs 1 E-ControlG, § 78a Abs 3 EisbG, § 32b Abs 1 KFIG, § 139a Abs 2 LFG, § 71a Abs 3 SchFG.

⁶³ Vgl ErläutME 123/ME 25. GP 7,10.

⁶⁴ *Hodges* GPR 2015, 264.

⁶⁵ *Schumacher*, Verfahrenskonzepte für die alternative Streitbeilegung in *Blaschek/Reiffenstein* (Hrsg) *Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2011-2012* (2014) 31-33.

Verbraucher und verpflichtende Teilnahme für Unternehmer. Bei einer Gegenüberstellung sollen sodann die Vor- und Nachteile für Unternehmer dargestellt werden und die Frage der Notwendigkeit einer gesetzlichen Verpflichtung der Unternehmer zur Teilnahme an AS-Verfahren beantwortet werden.

5. Künftiges Gütezeichen für Unternehmer?

Unternehmer, die sich zur außergerichtlichen Streitbeilegung generell bereit erklären, sollten sich von anderen abheben können, indem diese hierfür ein Gütezeichen führen dürfen. Hier sind die Vorteile eines Gütezeichens aufzuzeigen und in diesem Zusammenhang eine etwaige Wirkung auf Verbraucher.

6. Einigung und Vollstreckbarkeit

Im Idealfall endet ein Schlichtungsverfahren mit einer vergleichsweisen Einigung der Parteien. Konnte keine Einigung erreicht werden, so kann der Schlichter gem § 16 AStG einen Lösungsvorschlag unterbreiten, der sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen hat. Die Parteien können diesen annehmen oder ablehnen. Die ADR-RL lässt weitgehend offen, nach welchen Methoden die alternative Streitbeilegung vor AS-Stellen durchgeführt werden soll. Die Streitigkeiten können demnach im Rahmen einer Mediation, Schlichtung oder einem anderen geeigneten außergerichtlichen Verfahren beigelegt werden.⁶⁶ Die ADR-RL hätte ein System zugelassen, in dem der Schlichter den Parteien Lösungen auferlegt, allerdings ist der österreichische Gesetzgeber in der Umsetzung nicht so weit gegangen, denn nach dem AStG darf eine Lösung nur vorgeschlagen werden.⁶⁷ Demnach kommt dem Schlichter keine Entscheidungsbefugnis zu.⁶⁸ Der vor einer AS-Stelle geschlossene Vergleich ist ein außergerichtlicher Vergleich⁶⁹ (allenfalls ein konstitutives Anerkenntnis als „Unterform des Vergleichs“)⁷⁰ und als solcher gebührenbefreit.⁷¹ Die exekutive Durchsetzung eines solchen außergerichtlichen Vergleichs ist im AStG nicht vorgesehen – daher sind für eine Vollstreckbarmachung weitere Schritte zu unternehmen, wie etwa die Errichtung eines vollstreckbaren Notariatsakts (§ 3 NO), die Erlassung eines Schiedsspruchs mit vereinbarten Wortlaut (§§ 605 f ZPO) oder die Klage aus dem Vergleich.⁷² Weiters könnte der Abschluss eines gerichtlichen Vergleichs nach § 433 a ZPO (Mediationsvergleich) in Betracht kommen.⁷³

Im Punkt 6 wird ein unionweiter Einblick gewährt, in welchen Mitgliedstaaten im Bereich der Online-Beilegung ein Lösungsvorschlag auferlegt werden kann. Weiters ist die Frage zu beantworten, inwieweit es unbefriedigend erscheint, dass die Einigung keinen vollstreckbaren Titel nach der Exekutionsordnung an sich darstellt.

⁶⁶ *Steinbrecher/Krol*, AnwBl 2015, 681.

⁶⁷ Vgl ErläutRV 697 BlgNR 25. GP 6.

⁶⁸ *Pirker-Hörmann*, VbR 2016/3, 4.

⁶⁹ Vgl ErläutRV 697 BlgNR 25. GP 13.

⁷⁰ *Madl*, ADR und Verjährung, Grundsätzliches zur Verjährungshemmung bei alternativer Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, VbR 2016/4 (10) 10; *Kajaba in Kletečka/Schauer*, ABGB-ON^{1.02} § 1375 Rz 3 (Stand 01.06.2015, rdb.at).

⁷¹ Vgl § 33 TP 20 Abs 2 Z 5 GebG 1957.

⁷² *Frauenberger-Pfeiler*, JAP 2015/2016/,18.

⁷³ *Scheuer*, ZVR 2016/64, 158; vgl für eine analoge Anwendung *Haidmayer*, eolex 2013/11, 989.

7. Kosten

Die Teilnahme am Verfahren ist gem § 13 AStG kostenlos, ein geringfügiger Kostenbeitrag kann aber in den jeweiligen Verfahrensregeln der AS-Stellen vorgesehen werden (§ 6 Abs 6 AStG), welcher als Schutzgebühr zu verstehen ist und Konsumenten vom Einbringen missbräuchlicher Beschwerden abhalten sollte. Ein allfälliger kostendeckender Betrag darf nicht gefordert werden. Derzeit halten die AS-Stellen, bis auf die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte,⁷⁴ am Grundprinzip der Kostenfreiheit für beide Parteien fest. Die Kosten einer etwaigen Vertretung hat die jeweilige Partei selbst zu tragen. Wie mit anfallenden Kosten während des Verfahrens umzugehen ist, insbesondere beigezogener Sachverständiger, lässt das AStG offen.⁷⁵ Die Online-Plattform bietet weitere Unterstützungsleistungen, wie etwa Übersetzungsdienste und Informationen, sowohl für die Parteien als auch für die AS-Stellen.⁷⁶ Gem Art 5 Abs 4 ODR-VO bietet die sie eine kostenlose Bereitstellung eines elektronischen Fallbearbeitungsinstruments sowie die Versorgung der Parteien und der AS-Stelle mit Übersetzungen der Informationen, die für die Streitbeilegung erforderlich sind. Aus all diesen Gründen ist eine Analyse der finanziellen Auswirkungen auf den Bundeshaushalt und andere öffentliche Haushalte notwendig. Zusätzlich werden die Verwaltungskosten und etwaige Verfahrenskosten für Unternehmer angeführt. Als Abschluss ist auf österreichische Rechtsschutzversicherer einzugehen im Zusammenhang mit einer allfälligen Kostenübernahme.

⁷⁴ Vgl § 15 Abs 1 Verfahrens-RL der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte Kostenbeitrag für Unternehmer in der Höhe von Euro 78,-.

⁷⁵ Scheuer, ZVR 2016/64, 158.

⁷⁶ Pirker-Hörmann, VbR 2016/3, 7.

C. AUSGEWÄHLTE LITERATUR

Selbstständige Werke

Deixler-Hübner/Schauer, Alternative Formen der Konfliktbereinigung (2016).

Schüttel, Streitbeilegung im Internet - Zukunft oder Irrweg? (2015).

Schuschnigg, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2016).

Beiträge

Grüblinger, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, in *Leupold (Hrsg)*, Forum Verbraucherrecht (2015) 177.

Kathrein, Verbraucherschlichtung und Zugang zum Recht, in *Pirker-Hörmann/Gabriel (Hrsg)*, Option Schlichtung – Eine neue Kultur der Konfliktlösung (2014) 39.

Kodek, Perspektiven zur Umsetzung der ADR-RL, in *Gabriel/Pirker-Hörmann (Hrsg)*, Option Schlichtung - Eine neue Kultur der Konfliktlösung (2014) 62.

Meisinger, Die ADR-Richtlinie und ihre Umsetzung in Österreich, in *Deixler-Hübner/Schauer (Hrsg)*, Alternative Formen der Konfliktbereinigung (2016) 118.

Rühl, Außergerichtliche Streitbeilegung außer Rand und Band? Zur Kompetenz des europäischen Gesetzgebers zum Erlass der Richtlinie über alternative Streitbeilegung und der Verordnung über Online-Streitbeilegung in *Ackermann/Köndgen (Hrsg)*, Privat- und Wirtschaftsrecht in Europa (2015) 459.

Schumacher, Verfahrenskonzepte für die alternative Streitbeilegung in *Bla-schek/Reiffenstein (Hrsg)* Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2011-2012 (2014).

Zeitschriften

Faber/Lengauer, Zivilrecht und Internationales Privatrecht, Schwerpunkt Verbraucherschutz, Jahrbuch Europarecht 2015, 407.

Frauenberger-Pfeiler, Das neu institutionalisierte Schlichtungsverfahren in Verbrauchersachen, JAP 2015/2016/18, 165.

Garber/Neumayr, Europäisches Zivilverfahrensrecht (Brüssel I/IIa ua) Materielles Europarecht, Jahrbuch Europarecht 2014, 199.

Griss, Die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte, VbR 2013/24, 36.

Haidmayer, Die neue Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten, ecolex 2013, 986.

Hodges, Verbraucher-Ombudsstellen: Bessere Regulierung und Beilegung von Streitigkeiten, GPR 2015, 263.

Madl, ADR und Verjährung, Grundsätzliches zur Verjährungshemmung bei alternativer Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, VbR 2016/4, 10.

Meller-Hannich, Kollektiver Rechtsschutz in Europa und Europäischer Kollektiver Rechtsschutz Mechanismen in den Mitgliedstaaten, europäische Entwicklungen und Ausblick, GPR 2014, 92.

Meller-Hannich/Höland/Krausbeck, "ADR" und "ODR": Kreationen der europäischen Rechtspolitik, Eine kritische Würdigung, ZEuP 2014, 9.

Pirker-Hörmann, Alternative Streitbeilegung - neue Wege zur Herstellung des Rechtsfriedens, VbR 2016/3 7.

Scheuer, Neuerungen in der Verbraucherschlichtung durch das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl I 2015/105, ZVR 2016/64, 154.

Steinbrecher/Krol, Neue Wege im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung, AnwBl 2015, 681.

Zimmermann, Staatlicher Zivilprozess - quo vadis?, RZ 2015, 198.

Internetquellen

BMASK, Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) in Begutachtung, OTS0178 (Mai 2015) http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150505_OTS0178/gesetz-ueber-alternative-streitbeilegung-in-verbraucherangelegenheiten-astg-in-begutachtung (Stand 30.06.2016).

Europäische Kommission, Eurobarometer „Consumer Protection in the Internal Market“ (September 2006) 55, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs252_en.pdf (Stand 30.06. 2016).

Europäische Kommission, Press release Solving disputes online: New platform for consumers and traders (Februar 2016) http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_en.htm (Stand 30.06.2016).

Europäischen Kommission, Pressemitteilung: Neues europäisches Netz, um den Verbrauchern zu helfen, grenzübergreifende Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen (Oktober 2001) IP/01/1423, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-01-1423_de.doc (Stand 30.06.2016).

Kajaba in Kletečka/Schauer, ABGB-ON^{1.02} § 1375 (Stand 01.06.2015, rdb.at).

Reiffenstein, Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2013/2014 (Juni 2014) <http://www.verbraucherschlichtung.or.at/wp-content/uploads/2016/01/Abschlussbericht-erste-Pilotphase.pdf> (Stand 30.06.2016).

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Tätigkeitsbericht 2014/2015 (Juli 2015), <http://www.verbraucherschlichtung.or.at/wp-content/uploads/2016/01/Abschlussbericht-zweite-Pilotphase.pdf> (Stand 30.06.2016).

D. ZEITPLAN

Sommersemester 2016	<ul style="list-style-type: none"> • VO Juristische Methodenlehre • SE Judikatur- und Textanalyse • SE aus Privat- und Unternehmensrecht (Präsentation des Dissertationsvorhabens) • Abfassen des Exposé • Einreichen des Antrags auf Genehmigung des Dissertationsvorhabens
Wintersemester 2016/2017	<ul style="list-style-type: none"> • SE aus Privat- und Unternehmensrecht • Abfassen der Dissertation • Besuch von Wahlfachlehrveranstaltungen
Sommersemester 2017	<ul style="list-style-type: none"> • SE aus Zivilprozessrecht • Abfassen der Dissertation • Besuch von Wahlfachlehrveranstaltungen
Wintersemester 2017/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Abfassen der Dissertation
Sommersemester 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Überarbeitung und Fertigstellung der Disserta- tion • Öffentliche Defensio

E. GROBGLIEDERUNG DER DISSERTATION

I. Einführung: Alternative Streitbeilegung

1. Begriff
 - 1.1. Mögliche Anwendungsbereiche
 - 1.2. Relevante Methoden in Österreich (Einblick Europa)

II. ADR-RL

1. AStG

III. ODR-VO

1. Internet-Ombudsmann
2. Verfahrensordnungen im Vergleich

IV. Forschungsfragen

1. Verhalten in Österreich
2. Auswirkungen auf Unternehmer
3. Ausbauchancen
4. Freiwilligkeitsprinzip
5. Gütezeichen
6. Einigung und Vollstreckbarkeit
7. Kosten

V. Bearbeitung eines Falles

VI. Zusammenfassung und Ausblick
