

Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren bei der Ombudsstelle Fertighaus

I. Aufgabe und Zuständigkeit

§ 1. Aufgabe der Ombudsstelle Fertighaus

- (1) Die Ombudsstelle Fertighaus bietet Konsumentinnen und Konsumenten ein transparentes Verfahren zur außergerichtlichen Lösung von Konflikten mit Herstellern bzw. Anbietern von Fertighäusern. Zu den Aufgaben der Ombudsstelle Fertighaus gehört die Durchführung von Verfahren zur alternativen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASTG) zählt.
- (2) Im Sinne des Abs 1 ist es Aufgabe der Ombudsstelle Fertighaus, VerbraucherInnen und Unternehmen bei der gütlichen Beilegung von Konflikten zu unterstützen, zwischen ihnen zu vermitteln und gegebenenfalls einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.
- (3) Die vorliegende Verfahrens- und die Geschäftsordnung regeln das Verfahren über bei der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte einlangende Beschwerden.

§ 2. Zuständigkeit

- (1) Sowohl KonsumentInnen als auch Unternehmen können die Ombudsstelle Fertighaus als Beschwerdeführer anrufen.
- (2) Sachliche Zuständigkeit: Gegenstand der Beschwerde können alle mit dem Erwerb, der Errichtung oder Nutzung eines Fertighauses, welches die Kriterien der ÖNORM B 2310 erfüllt, verbundenen Anliegen sein.
- (3) Örtliche Zuständigkeit: Der Beschwerdeführer muss einen ordentlichen Wohnsitz bzw. einen Firmensitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedsstaat haben. Das Unternehmen muss seinen Sitz in Österreich haben.
- (4) Die Ombudsstelle Fertighaus kann nur angerufen werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
 1. Es muss eine Streitigkeit zwischen einer Verbraucherin/einem Verbraucher und

einem Unternehmen aus einem entgeltlichen Vertrag vorliegen. Wer VerbraucherIn und wer UnternehmerIn ist, richtet sich nach § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG).

2. VerbraucherInnen müssen einen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedsstaat haben.
3. Das Unternehmen muss seinen Sitz in Österreich haben.

II. Verfahrensablauf

§ 3. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag einer Verbraucherin/eines Verbrauchers oder eines Unternehmens eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Ombudsstelle Fertighaus, sofern diese zuständig ist.
- (2) KonsumentInnen und Unternehmen können die Ombudsstelle Fertighaus entweder persönlich aufsuchen, fernmündlich oder schriftlich per Post, E-Mail oder per Fax kontaktieren und ihr Begehren vorbringen. Der Schlichtungsantrag hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:
 1. Name, Adresse und Kontaktdaten des Antragstellers/der Antragstellerin;
 2. Name und Adresse jener natürlichen oder juristischen Person, gegen die Beschwerde erhoben wird;
 3. eine knappe Darstellung des Sachverhalts;
 4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag des Antragstellers/der Antragstellerin;
 5. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs 1 AStG anhängig ist oder war;
 6. Unterlagen, die für die Beurteilung des Falles erforderlich sind.
- (3) Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags anerkennt die Antragstellerin/der Antragsteller die vorliegende Verfahrensordnung und die Geschäftsordnung für Schlichtungsverfahren bei der Ombudsstelle Fertighaus.

§ 4. Ablehnungsgründe

- (1) Die Ombudsstelle Fertighaus kann einen Schlichtungsantrag ablehnen, wenn
 1. es sich um einen Streitfall zwischen VerbraucherInnen oder zwischen Unternehmen handelt;
 2. die/der AntragstellerIn keinen Wohnsitz in Österreich oder einem EWR-Mitgliedsstaat hat;
 3. das Unternehmen keinen Sitz in Österreich hat;
 4. es sich nicht um einen Anspruch aus einem entgeltlichen Vertrag handelt;
- (2) Die Ombudsstelle Fertighaus kann die Behandlung eines Schlichtungsantrags auch ablehnen, wenn
 1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;
 2. die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;
 3. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Ombudsstelle Fertighaus ernsthaft beeinträchtigen würde;
- (3) Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Ombudsstelle Fertighaus nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Absatz 1 und 2 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- (4) Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien innerhalb von drei Wochen ab Vorliegen des vollständigen Antrags unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

§ 5. Teilnahme des Antragsgegners/der Antragsgegnerin

- (1) Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, wird er unverzüglich an den/die im Schlichtungsantrag genannten AntragsgegnerIn weitergeleitet. Der/Die AntragsgegnerIn wird eingeladen, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen seine/ihre Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen.
- (2) Nimmt der/die AntragsgegnerIn den Lösungsvorschlag des/der Antragstellers/Antragstellerin an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.

- (3) Lehnt der/die AntragsgegnerIn den Lösungsvorschlag des/r Antragstellers/Antragstellerin ab, beteiligt sich aber weiterhin am Verfahren, kann es eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die dem/r AntragstellerIn übermittelt wird.
- (4) Die Teilnahmeerklärung hat schriftlich per Post, E-Mail oder Fax an die Ombudsstelle Fertighaus zu erfolgen.
- (5) Der/Die AntragsgegnerIn anerkennt mit der Teilnahmeerklärung die vorliegende Verfahrensordnung für Schlichtungsverfahren und die Geschäftsordnung der Ombudsstelle Fertighaus
- (6) Wenn der/die AntragsgegnerIn die Teilnahme verweigert oder nach zumindest einmaliger Urgenz und neuerlicher Fristsetzung von zwei Wochen nicht auf den Schlichtungsantrag reagiert, wird die/der AntragstellerIn davon verständigt und das Verfahren geschlossen.
- (7) Ist ein/e Verbraucher/in Antragsteller/in, gilt der Antrag als zurückgezogen, wenn er/sie trotz Urgenz nicht reagiert. Darauf ist im Urgenzschreiben hinzuweisen.

§ 6. Vermittlung zwischen den Parteien

- (1) Nimmt der/die AntragstellerIn den Gegenvorschlag nicht an oder erachtet er/sie den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des/r Antragsgegners/Antragsgegnerin nicht für erledigt, vermittelt die Ombudsstelle Fertighaus zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.
- (2) Wenn sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls einigen, wird diese Einigung von der Ombudsstelle Fertighaus dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

§ 7. Mediationsverfahren

- (1) Wenn es die Ombudsstelle Fertighaus für zielführend erachtet, ein Mediationsverfahren durchzuführen, so ist nach Rücksprache mit den Parteien und deren Einverständnis ein Mediationsverfahren im Sinne der einschlägigen Regelungen des Zivilrechts-Mediations-Gesetzes (BGBl. I Nr. 29/2003) durchzuführen.

§ 8. Schlichtungsvorschlag

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann das Schlichtungsorgan den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- (2) Die Parteien des Schlichtungsverfahrens haben keinen Anspruch darauf, dass in ihrem Fall eine bestimmte Schlichterin/ein bestimmter Schlichter des Schlichtungsorgans tätig wird. Die SchlichterInnen teilen sich die einzelnen Schlichtungsfälle eigenständig untereinander auf.
- (3) Das Schlichtungsorgan ist in seiner Beweiswürdigung frei. Es kann zur Feststellung des Sachverhalts eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Der Ablauf der mündlichen Verhandlung wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.
- (4) Das Schlichtungsorgan kann ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente anfordern, wenn es für die Klärung des Sachverhalts sinnvoll ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von zwei Wochen dazu zu äußern.
- (5) Wird der Schlichtungsvorschlag von den Parteien nicht schon in der Verhandlung angenommen, können sie binnen einer vom Schlichtungsorgan zu setzenden Frist von mindestens einer Woche eine Entscheidung über den Schlichtungsvorschlag treffen. Die Parteien werden zu Beginn dieser Frist darüber aufgeklärt,
 1. dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
 2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
 3. dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
 4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
 5. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.
- (6) Wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag annehmen, wird die Annahme von der Ombudsstelle Fertighaus dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

§ 9. Beendigung des Verfahrens

- (1) Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Ombudsstelle Fertighaus den Parteien schriftlich

oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mit.

- (2) Wenn das Schlichtungsverfahren ohne Einigung zwischen den Parteien endet, wird in dieser Mitteilung darauf hingewiesen, dass die Verjährungshemmung gemäß § 18 endet und die Möglichkeit der Anrufung der ordentlichen Gerichte besteht.

III. Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

§ 10. Rechte der Parteien

- (1) Allen an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien kommen folgende Rechte zu:

1. Recht auf Parteiengehör;
2. Recht auf Akteneinsicht;
3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite innerhalb einer von der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte gesetzten Frist von zumindest zwei Wochen;
4. Recht auf Ablehnung befangener SchlichterInnen;
5. Recht, sich vertreten zu lassen;
6. Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;
7. Recht auf Information durch die Ombudsstelle Fertighaus über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
8. Recht, an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

§ 11. Vertretung und Vertrauenspersonen

- (1) Die Parteien können ihre Rechte vor der Ombudsstelle Fertighaus selbst wahrnehmen, sie können sich aber auch durch eigenberechtigte Personen vertreten lassen. Die Kosten der Vertretung trägt jede Partei selbst.

§ 13. Elektronische Zustellungen

- (1) Die Ombudsstelle Fertighaus stellt den Parteien ihre Schreiben per E-Mail zu.
(2) Wenn eine der Parteien keinen Internetzugang hat oder dies wünscht, kann der

Austausch von Informationen auch auf dem Postweg erfolgen.

§ 14. Freiwilligkeit

- (1) Die Teilnahme an Verfahren bei der Ombudsstelle Fertighaus und die Zustimmung zum Schlichtungsvorschlag sind sowohl für Unternehmen als auch für VerbraucherInnen freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.
- (2) Für Unternehmen gilt Absatz 1 nur, sofern vertraglich nicht etwas anderes vereinbart wurde.

§ 15. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.
- (2) Schlichter und alle Mitarbeiter der Ombudsstelle Fertighaus sind zur Verschwiegenheit über alle Inhalte, Tatsachen, Aussagen etc. verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen eines Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.
- (3) Den Parteien steht es frei, hinsichtlich des Absatzes 1 und des Absatzes 2 anderes zu vereinbaren.
- (4) Schlichter und alle Mitarbeiter der Ombudsstelle Fertighaus haben eine entsprechende generelle Verpflichtung zu unterfertigen.
- (5) Gemäß § 8 AStG und den geltenden Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 sind Daten nur soweit zu erheben und zu verwenden, als dies für die ordnungsgemäße Durchführung des Verfahrens erforderlich ist.
- (6) Innerhalb von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Mitteilung des Ergebnisses des Verfahrens sind personenbezogene Daten zu löschen.
- (7) Die Parteien und ihre VertreterInnen verpflichten sich, keine mediale Berichterstattung über die Streitsache oder die Inhalte des Schlichtungsverfahrens zu erwirken.

§ 16. Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters

- (1) SchlichterInnen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien

entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der Ombudsstelle Fertighaus offenzulegen. Handelt es sich bei der Schlichterin/dem Schlichter um den/die LeiterIn der Ombudsstelle Fertighaus, hat diese/dieser ihre/seine Befangenheit gegenüber den anderen SchlichterInnen offenzulegen.

- (2) Bei Befangenheit einer Schlichterin/eines Schlichters beauftragt die Leitung der Ombudsstelle Fertighaus eine andere Schlichterin/einen anderen Schlichter mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Handelt es sich bei der befangenen Schlichterin/beim befangenen Schlichter um den/ie LeiterIn der Ombudsstelle Fertighaus, so erfolgt die Beauftragung einer anderen Schlichterin/eines anderen Schlichters durch den/die StellvertreterIn. In Ermangelung anderer unbefangener SchlichterInnen informiert die Leitung den Vorstand des Österreichischen Fertighausverbandes. Dieser bestellt nach den einschlägigen Regeln eine neue Schlichterin/einen neuen Schlichter, die/der für eine Dauer von mindestens drei Jahren als ErsatzschlichterIn in jenen Fällen tätig wird, in denen die anderen SchlichterInnen befangen sind.

§ 17. Verfahrensdauer

- (1) Spätestens 90 Tage nach Eingang der vollständigen Beschwerde ist das Ergebnis des Verfahrens den Parteien schriftlich unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.
- (2) Wenn es sich um hochkomplexe Sachverhalte handelt und die Ombudsstelle Fertighaus der Ansicht ist, dass eine ordnungsgemäße Beendigung des Verfahrens längere Zeit in Anspruch nimmt, kann diese Frist verlängert werden. Die Ombudsstelle Fertighaus hat die Parteien über die Verlängerung der Frist zu informieren.

§ 18. Verjährungshemmung

- (1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens bei der Ombudsstelle Fertighaus hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
- (2) Die Verjährungshemmung tritt nur ein, wenn die Ombudsstelle Fertighaus für die eingebrachte Beschwerde zuständig ist.

§ 19. Kosten

- (1) Die Tätigkeit der Ombudsstelle Fertighaus ist für die Parteien kostenlos.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst. Dazu zählen insbesondere die eigenen Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung und –vertretung.

§ 20 Erlassung und Änderung der Verfahrensordnung

- (1) Für die Erlassung und für Änderungen dieser Verfahrensordnung ist die Ombudsstelle zuständig.
- (2) Gemäß § 24 Absatz 1 Ziffer 2 AStG ist der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zuständige Behörde.