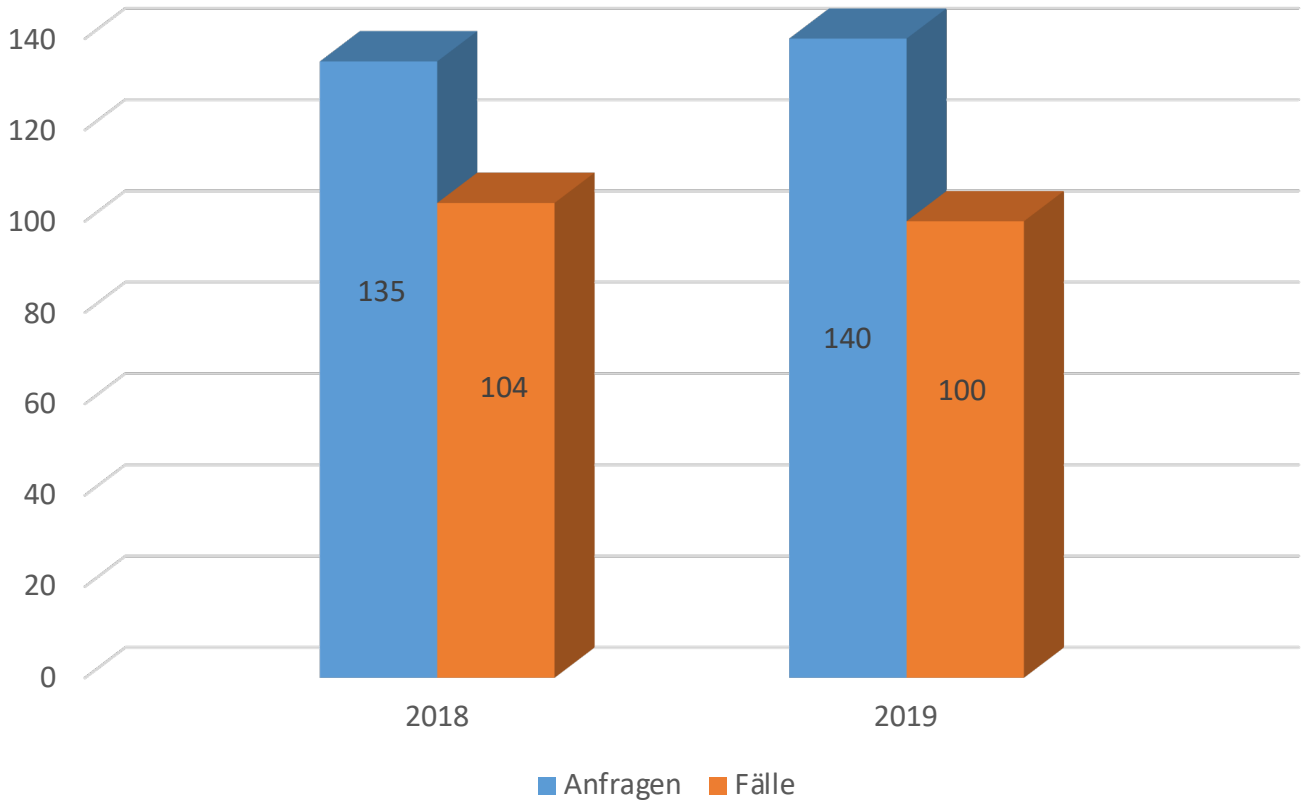
OMBUDSSTELLE FERTIGHAUS

HILFE, AUF DIE SIE ZÄHLEN KÖNNEN

Anzahl behandelter Fälle

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle



Erläuterungen zur Grafik

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

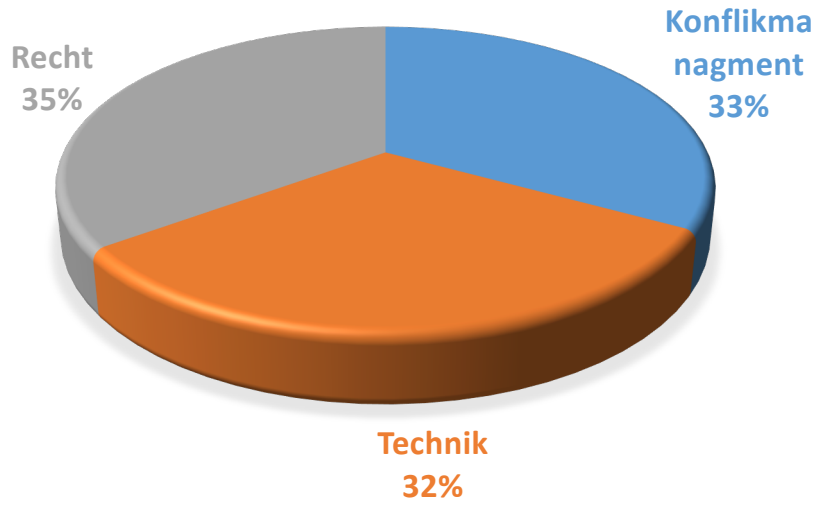
- Bei den Anfragen handelt es sich um keine Konfliktsituationen, sondern um Beratungstätigkeit
- Die durchschnittliche Verfahrensdauer beträgt 2018 wie auch 2019: 4 Monate
- Die Anzahl abgelehnter Fälle 2018: 1 örtliche Unzuständigkeit der Ombudsstelle
- Die Anzahl abgelehnter Fälle 2019: 6 sachliche oder örtliche Unzuständigkeiten der Ombudsstelle

Struktur der eingelangten Fälle

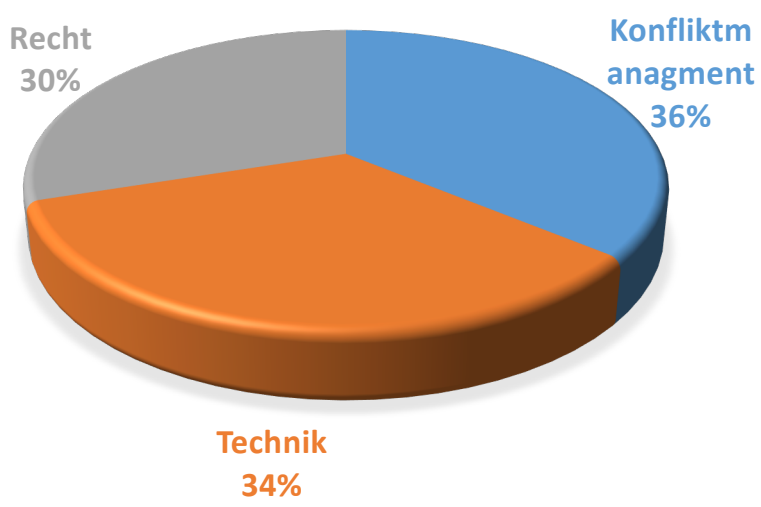
staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

- Die wesentliche Aufgabe der Ombudsstelle ist es eine zielorientierte Kommunikationsbasis zwischen den Beteiligten herzustellen (Konfliktmanagement)
- Eine Vielzahl der Fälle erfordert sowohl eine technische als auch eine juristische Beurteilung.

2018



2019



Häufig aufgetretene Problemstellungen

staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

- Missverständnisse im Bereich Kommunikation
  - Divergente Sprache der Techniker und der KonsumentInnen
- Unkenntnis bzw. irrtümliche Interpretation der rechtlichen Rahmenbedingungen seitens der KonsumentInnen
- Kompatibilität erbrachter Eigenleistungen der KonsumentInnen mit jenen des Generalunternehmens
  - Hier empfiehlt sich genaue Protokollierung und schriftliche Vereinbarungen mit dem Unternehmen
- Die häufig aufgetretenen Problemstellungen sind dem Grunde nach gleich wie im Jahr 2018

Erfolgsquote

staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

2018

In 95% der Fälle konnte eine für alle zufriedenstellende Lösung gefunden werden

- In 5% der Fälle wurde das Verfahren von einer der Parteien abgebrochen

2019

In 93% der Fälle konnte eine für alle zufriedenstellende Lösung gefunden werden

- In 7% der Fälle wurde das Verfahren von einer der Parteien abgebrochen

- Die Ombudsstelle überwacht auf Wunsch auch die Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen
- In keinem Fall hat ein Bauunternehmen einer Vermittlung der Schlichtungsstelle nicht zugestimmt

Mitarbeiter der Schlichtungsstelle

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

- Mag. Astrid Aigner-Murhammer, MA
  - Ziv. Mediatorin, Beratung/Vermittlung
  - Vergütung erfolgt aufgrund eines Werkvertrags mit dem Österreichischen Fertighausverband
- DI Leopold Riegler
  - Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger
  - Vergütung erfolgt aufgrund eines Werkvertrags mit dem Österreichischen Fertighausverband

Mitarbeiter der Schlichtungsstelle

staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

- Mag. iur. Filip Rosa
  - Schlichter iSd AStG/Juristischer Berater bestellt am 1. Mai 2018 für eine Funktionsdauer von 3 Jahren
  - Vergütung erfolgt aufgrund eines Werkvertrags mit dem Österreichischen Fertighausverband
- Philipp Proske
  - Juristischer Mitarbeiter/Mediator
  - Vergütung erfolgt aufgrund eines Dienstvertrags mit dem Österreichischen Fertighausverband