

Zuständig

Die Schlichtungsstelle der E-Control ist für Streitigkeiten zwischen Strom- bzw. GaskundInnen und Strom- und Gasunternehmen zuständig.

Dazu zählen etwa:

- Probleme mit Rechnungen
- Probleme beim Lieferantenwechsel
- Qualität der Dienstleistung etc.

Zu den Strom- und Gasunternehmen zählen Netzbetreiber (Strom- und Gasnetze) und Energielieferanten (Strom- und Gaslieferanten).

Antragsberechtigt sind sowohl KonsumentInnen nach dem Konsumentenschutzgesetz als auch alle anderen EndverbraucherInnen (Gewerbe- und Industriekunden etc.). Bei Streitigkeiten zwischen KonsumentInnen und Strom- bzw. Gasunternehmen handelt die Schlichtungsstelle als zuständige Stelle für alternative Streitbeilegung (AS-Stelle) nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz. Bei allen anderen AntragstellerInnen beruht die Zuständigkeit auf § 26 Energie-Control Gesetz.

NICHT zuständig

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen kann die Schlichtungsstelle der E-Control leider nicht vermitteln.

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 24724 444	Kein Online-Beschwerdeformular vorhanden	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail an schlichtungsstelle@e-control.at • Per Post an Energie-Control Austria, z.H. Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien • Per Fax an 01 24724 900

Zuständig

Bei Problemen mit in Österreich tätigen **Telefon- und Internetbetreibern** betreffend:

- Rechnungsstreitigkeiten (z.B. Mehrwert- & Content-Dienste, Roaming-Gebühren, Verrechnung von Datendiensten, Restentgelte bei Vertragsauflösung)
- Vertragsschwierigkeiten (z.B. bei Kündigung, Vertragsbindung/-dauer, Tarifvereinbarungen)
- Netzprobleme (zugesagte Internet-Geschwindigkeit wird nicht erreicht, Netzausfälle)
- Endgeräteprobleme (nur wenn der Kauf des Endgerätes mit dem Telekom-Vertrag z.B. über eine vereinbare Mindestvertragsdauer verbunden ist)

Vom AStG nicht umfasst, aber nach Abstimmung mit der KommAustria gilt die gleiche Verfahrensführung **für Rundfunkbetreiber** (zB Kabelfernsehnetze oder Anbieter von Programmabonnements)

NICHT zuständig

- Reine Endgeräteprobleme (ohne vertraglichen Zusammenhang mit dem Telekom-Vertrag)
- Reine Mail- und Web-Dienstanbieter
- Internetshops
- TV/Rundfunk-Sender (z.B. Programminhalt)

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
0810 511811 (7,3 Cent/Minute) – Für den Erstkontakt und allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren. Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr 01 58058-444 – Für Anfragen zu bereits anhängigen Schlichtungsverfahren Montag bis Freitag 09:00 bis 12:00 Uhr	www.rtr.at/webformular	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH Schlichtungsstelle Mariahilfer Straße 77-79 1060 Wien Fax: 01 58058-9494 Mittels Verfahrensformular - verfügbar über den Erstkontakt und unter www.rtr.at/schlichtungsstelle

Zuständig

Alle Postdienstleistungen

Beschwerden betreffend adressierte Sendungen (Briefe, Pakete)

Beispiele:

- Verlust
- Verspätung
- Beschädigung
- Fehlzustellung
- Einschreibesendungen
- Wertsendungen
- Nachsendeaufträge
- Urlaubspostfächer
- Probleme bei der Zustellung von adressierten Postsendungen
- Hinterlegung von adressierten Postsendungen
- Abstellgenehmigung für Pakete
- Postvollmachten

NICHT zuständig

 Beschwerden betreffend **nicht adressierte** Sendungen, Postwurfsendungen, Werbesendungen. Leistungen, die nicht unter Postdienst fallen

Beispiele:

- unadressierte Werbung
- Flugblattverteilung
- Aufkleber „Bitte keine Werbung“
- Werbung an der Haustüre
- Werbeanrufe
- Werbung durch Speiselieteranten
- Beschwerden betreffend Kurierdienste, Fahrradbotendienste
- Zustellungen per Taxi oder von Speiselieteranten
- Beschwerden betreffend Speditionsbeförderungen
- Beschwerden betreffend Zollgebühren von Postsendungen
- Leistungen der ehemaligen Postsparkasse (PSK)
- Beschwerden betreffend Geldüberweisungen

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 58058-0	Beschwerdeeinbringung vorzugsweise über die E-Mail Adresse: poststreitschlichtung@rtr.at	Möglichst per E-Mail an: poststreitschlichtung@rtr.at Fax: 01 58058-9191 Brief: RTR-GmbH Poststreitschlichtungsstelle 1060 Wien, Mariahilfer Strasse 77-79 Kein Parteienverkehr!

Zuständig

Alle Verkehrsträger (Bahn/Bus/Schiff/Flug):

- Entschädigung/Erstattung auf Grundlage der EU-Verordnung
- Annullierung/Ausfälle/Verspätung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- Mangelhafte Information
- Fehlende Unterstützung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität und/oder Behinderungen

Zusätzlich Flug:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Beförderungsklasse

Zusätzlich Bahn:

Die apf kann im Bahnbereich bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht, u.a.:

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus pers. Gründen
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Umgang mit Beschwerden
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne (gültigem) Ticket

NICHT zuständig

Innerstädtische Verkehrsunternehmen wie zB die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Holding Graz Linien oder die Linz Linien

Bahn (Beispiele):

- Allgemeine verkehrspolitische Angelegenheiten
- Lärmbelästigung/Beschwerden über Bauarbeiten von Anrainern

Flug (Beispiele):

- Verlorenes, beschädigtes oder verschmutztes Gepäck
- Allgemeine Themen wie zB Fluglärm
- Wenn Stornierung vom Kunden ausgeht.
- Wenn der Ticketpreis als zu hoch empfunden wird.
- Probleme mit dem Personal der Fluglinie
- Beschwerden über Getränke, Essen oder das Unterhaltungsprogramm im Flugzeug
- Hubschrauberflüge oder die Fahrt mit dem Taxi zum Flughafen

Bus und Schiff (Beispiele):

- Verlorenes, beschädigtes oder verschmutztes Gepäck
- Allgemeine Themen wie Verkehrslärm oder –aufkommen
- Wenn Stornierung vom Kunden ausgeht.
- Wenn der Ticketpreis als zu hoch empfunden wird.
- Probleme mit dem Personal des Unternehmens

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 50 50 707 – DW Verkehrsträger Bahn: 710 Bus: 720 Schiff: 730 Flug: 740	Beschwerdeeinbringung nach Möglichkeit ausschließlich über das jeweilige Online-Beschwerdeformular unter www.passagier.at	Ausnahme weise per Post oder Fax: Agentur für Passagier und Fahrgastrechte z.H. Fachbereich Bahn/Bus/Flug/Schiff Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien Fax: 01/50 50 707 – 180

Zuständig

Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Geschäft gemäß § 1 BWG zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut oder einem anderen Institut gemäß § 1 BWG sowie in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherInnen (§ 1 KSchG). Ausnahmsweise auch Streitschlichtung zwischen Kreditinstitut und Personen, die nicht Verbraucher sind (soweit gesetzlich vorgesehen).

Die GSK ist somit insbesondere für Streitigkeiten aus folgenden **Geschäften von VerbraucherInnen** zuständig:

- Spar/Einlagengeschäft
- inländische und grenzüberschreitende Überweisungen
- Eröffnung, Wechsel und Kündigung von Konten
- Kreditverträge
- Bausparverträge
- Investmentgeschäft
- Immobilienfondsgeschäft
- Devisen- und Valutengeschäft
- Wertpapieremissionsgeschäft
- Depotgeschäft

Für Beschwerden in folgenden Angelegenheiten ist die GSK auch **für Unternehmer** zuständig:

- Zahlungsdienstegesetz
- EU-SEPA-Verordnung
- E-Geld-Richtlinie
- Investmentfondsgesetz

NICHT zuständig

Die GSK ist nicht für die Beilegung von Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit (§ 2 Abs. 12 VKrG) zuständig.

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 505 42 98 (bei Abwesenheit auf Tonband möglich)	www.bankenschlichtung.at	Post: 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63 Fax: 0590900-118337 E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Zuständig

Streitigkeiten aus über das Internet geschlossenen Verträgen, beispielsweise:

- Wareneinkäufe bei Online-Shops
- Wareneinkäufe bei Online-Kleinanzeigenplattformen (ausgenommen Privatverkäufe)
- E-Mail-Accounts
- Ticketkäufe im Internet
- Online-Partnerbörsen
- Downloads von Musik, Spielen, Apps etc.
- Video-Streaming-Dienste
- Web-Hosting-Verträge
- Reise-, Hotel- und Flugbuchungen im Internet
- Online Autovermietung

Der Internet Ombudsmann bietet zu den oben genannten Themen sowie zu Streitigkeiten in den Bereichen Urheberrecht und Datenschutz auch ein Schlichtungsverfahren außerhalb des Anwendungsbereich des ASStG an (weitere Infos: www.ombudsmann.at/verfahren).

NICHT zuständig

Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der anderen Verbraucherschlichtungsstellen (mit Ausnahme der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte) fallen.

Streitigkeiten mit einem Internet- oder Mobilfunkanbieter (diese Fallen in den Zuständigkeitsbereich der RTR).

Streitigkeiten mit Media Markt/Saturn und sonstigen Unternehmen, die mit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte eine Teilnahmevereinbarung abgeschlossen haben.

Streitigkeiten in den folgenden Bereichen:

- Gesundheitsdienstleistungen
- Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung
- Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
- Kaufverträge über unbewegliche Sachen

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
Telefonische Anfragen sind leider nicht möglich.	Beschwerdeeinbringung nach Möglichkeit ausschließlich über das jeweilige Online-Beschwerdeformular unter www.ombudsmann.at	Ausnahme weise per Post an: Internet Ombudsmann Margaretenstraße 70/2/10 1050 Wien Österreich

Zuständig

Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Erwerb/der Errichtung von Fertighäusern, beispielsweise:

- Technische Mängel
 - Während der Bauphase auftretende Mängel
 - Nach Fertigstellung des Fertighauses auftretende Mängel
- Rechtsfragen
- Kommunikationsprobleme zwischen Unternehmen und KundInnen im Rahmen des Beschwerdemanagements

Optional: Gerne stehen wir auch für die oben genannten Bereiche bei Nicht-Fertighäusern zur Verfügung

NICHT zuständig

Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der anderen Schlichtungsstellen fallen.

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 890 89 19	Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über www.ombudsstelle-fertighaus.org	Post: Ombudsstelle Fertighaus, Wiesingerstraße 3/14, 1010 Wien E-Mail: ombudsstelle@fertighaus.org

Zuständig

- Streitigkeiten mit Media Markt/Saturn (Teilnahmevereinbarung).
- Streitigkeiten, für die keine der anderen Verbraucherschlichtungsstellen zuständig ist. Dies betrifft vor allem folgende Bereiche:
 - Kauf von Waren (Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten, Lieferverzug, etc.)
 - Reisen (außer die apf ist zuständig)
 - Verlorenes Reisegepäck (Flug, Bus, Schiff)
 - Innerstädtische Verkehrsunternehmen (zB Wiener Linien)
 - Fernwärmelieferungsverträge
 - Dienstleistungen von Handwerkern
 - Kündigung von Abos und Mitgliedschaften
 - Versicherungsleistungen
 - Fremdwährungskredite
- Streitigkeiten, für die der Internet Ombudsmann zuständig ist. KonsumentInnen können sich also entweder an den Internet Ombudsmann oder an uns wenden. Vorrangig sollte aber der Internet Ombudsmann in Anspruch genommen werden, der in Einzelfällen (zB im Reisebereich) an uns verweist.

NICHT zuständig

- Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der anderen Verbraucherschlichtungsstellen (mit Ausnahme des Internet Ombudsmanns) fallen.
- Rechtsberatung von KonsumentInnen und Unternehmen. Wenn Parteien Auskünfte zu ihren Verträgen oder zur Gesetzeslage wünschen, sollten sie an eine Verbraucherschutzinstitution (VKI, Arbeiterkammer ihres Bundeslandes) oder die Wirtschaftskammer verwiesen werden.
- Streitigkeiten in folgenden Bereichen:
 - Gesundheitsdienstleistungen
 - Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung
 - Kaufverträge über unbewegliche Sachen (zB Grundstücke)
 - Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (staatliche Dienstleistungen ohne wirtschaftliche Gegenleistung)

Telefonische Anfragen	Online-Beschwerdeformular	Beschwerde außerhalb des Online-Portals
01 890 63 11 – DW Isabel Hochfellner: 21 Simon Eder: 22 Alina Avscharova: 24 Katharina Hörl: 25 Fax: 99	Beschwerdeeinbringung bevorzugt über unser Online-Beschwerdeformular unter www.verbraucherschlichtung.or.at	Beschwerden sind auch per Post/E-Mail möglich: Schlichtung für Verbrauchergeschäfte Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at