

## Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 Abs. 1 Postmarktgesetz (PMG) und dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

### 1. Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

Das Schlichtungsverfahren kann Ihnen helfen, Probleme die Sie mit dem **Postdiensteanbieter** haben und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, außergerichtlich zu lösen.

### **Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren**

#### 2. Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines **Schlichtungsverfahrens** müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) **Postdiensteanbieter** sind Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste – das heißt Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen – erbringen. Die Liste der derzeit in Österreich angezeigten Postdiensteanbieter können Sie im Internet unter <https://www.rtr.at/de/post/diensteanzeige> abrufen. Postsendungen sind adressierte Sendungen, die von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen werden. Dabei handelt es sich neben Briefsendungen zum Beispiel um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten.
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg (z.B. Brief, Fax, E-Mail, Webformular auf der Webseite des Postdiensteanbieters) eine Lösung mit dem Postdiensteanbieter zu finden. Dafür ist (z.B. bei Verlust, Beschädigung, Fehlleitung, Verspätung einer Postsendung oder bei Vertragsschwierigkeiten, mangelhafter Leistung) eine schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Postdiensteanbieters auf Ihre Beschwerde bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **ein Jahr beginnend ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben** Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen begründeten Schlichtungsantrag mittels Brief, Fax oder E-Mail einzubringen.
- d) Wenn der Postdiensteanbieter Ihnen über einen Zeitraum von vier Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären.

e) Die Angaben im Schlichtungsantrag müssen **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Der Schlichtungsantrag hat jedenfalls folgende Angaben zu enthalten:

1. Ihren vollständigen Namen und Ihre Adresse.
2. Eine Anschrift oder eine E-Mail-Adresse sowie eine Telefonnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind.
3. Falls Sie sich vertreten lassen, Name und Kontaktdaten Ihres Vertreters (z.B. andere Person, anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
4. Den vom Beschwerdefall betroffenen Postdiensteanbieter.
5. Angaben über die vom Beschwerdefall betroffene Sendungsart- oder Leistung (Briefsendung, Paketsendung, Zustellung behördlicher Dokumente, Nachsendeauftrag).
6. Angabe der vom Beschwerdefall betroffenen Sendungsnummer(n) samt Vorlage aller relevanten Belege (Rechnungen, Einschreibebestätigungen, Aufgabebescheine, gegebenenfalls auch für Wertbrief oder Wertpaket). Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden Originale angefordert.
7. Eine kurze Schilderung des Sachverhaltes und eine Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Postdiensteanbieter zu Unrecht erfolgte.
8. Angaben darüber, wie eine mögliche Lösung des Problems für Sie aussehen könnte. Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Postdiensteanbieter angemessen sein.

Weiters ist Ihre schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter, dessen Antwort sowie alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege, etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Wenn Sie innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nachkommen, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. Auf diesen Umstand werden wir Sie in diesem Fall ausdrücklich hinweisen. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- f) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- g) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

### 3. Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich?

Ist ein Schlichtungsverfahren nicht möglich, werden Sie von der Schlichtungsstelle hiervon innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen schriftlich verständigt. Folgende Gründe kommen hierfür in Betracht

- a) Wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist; darunter fällt auch, wenn Ihr Vermögen Gegenstand eines anhängigen Insolvenzverfahrens ist;
- b) wenn Sie die Beschwerde nicht innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen;
- c) wenn Sie **keine schriftliche Beschwerde beim Postdiensteanbieter erhoben haben**;
- d) **wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist oder**
- e) **wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.**

#### 4. Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Postdiensteanbieter Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Postdiensteanbieter ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen bzw. die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zustande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, prüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen sowie die entsprechenden Beweise, die von beiden Seiten vorgelegt wurden.
- c) Die Schlichtungsstelle räumt Ihnen und dem Postdiensteanbieter die Möglichkeit ein, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle im Einzelfall festzusetzenden Frist zum Vorbringen der Gegenseite sowie zu vorliegenden Beweisergebnissen Stellung zu nehmen.
- d) Die Schlichtungsstelle wird Sie und den Postdiensteanbieter benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.
- e) Sie können Ihren Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. das Schlichtungsverfahren jederzeit abbrechen.
- f) Die Schlichtungsstelle kann die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) nach vorangegangenem Einigungsversuch **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt in ausreichendem Maße festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

#### 5. Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle versucht vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit (vgl. die Erwägungsgründe nach § 16 AStG) entschieden werden.

Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:

- a) Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung aller Vorbringen einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zustande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
- b) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen unter Berücksichtigung aller Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.

**Hinweis:** Sämtliche Entscheidungen der Schlichtungsstelle sind nicht rechtsverbindlich. Der Rechtsweg bei den ordentlichen Gerichten steht Ihnen weiterhin offen. Ein Lösungsvorschlag stellt im Falle der beiderseitigen Annahme einen außergerichtlichen Vergleich dar. Die Entscheidung der Schlichtungsstelle kann anders ausfallen als eine gerichtliche Entscheidung.

#### 6. Wie lange dauert das Verfahren?

Das Ergebnis des Verfahrens wird Ihnen und dem Postdiensteanbieter grundsätzlich binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde mitgeteilt. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die vorgenannte Frist durch die Schlichtungsstelle verlängert werden. Hierüber werden Sie und der Postdiensteanbieter informiert.

## 7. Welche Pflichten hat der Postdiensteanbieter?

Den Postdiensteanbieter trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen zu übermitteln.

## 8. Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Postdiensteanbieter Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

## **Abschnitt II: Allgemeines**

### 9. Geltungsbereich

Diese Verfahrensrichtlinien gelten sowohl für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter als auch zwischen einem Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG und einem Postdiensteanbieter.

Hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Diensteanbietern im Sektor Post ist die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH anerkannte und notifizierte Schlichtungsstelle nach § 25 AStG.

### 10. Verfahrenssprache

Das Verfahren kann ausschließlich in Deutsch durchgeführt werden.

### 11. Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt per E-Mail, per Brief oder per Fax. Anschrift: RTR-GmbH, z. Hd. Poststreitschlichtung, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79; Tel +43-1-58058-0, Fax: +43-1-58058-9494; [poststreitschlichtung@rtr.at](mailto:poststreitschlichtung@rtr.at) (siehe auch hier: <https://www.rtr.at/de/post/Konsumentenservice>). Für allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren ist die Schlichtungsstelle auch unter [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) erreichbar.

### 12. Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind der Schlichtungsstelle unverzüglich bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (Pkt. 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Wir werden Sie darauf ausdrücklich hinweisen.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und dem Postdiensteanbieter) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

### 13. Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. **Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

#### 14. Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder auch nach einem Schlichtungsverfahren, den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

#### 15. Gewährleistung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter für Verfahren im Anwendungsbereich des AStG

Die nach der Geschäftsordnung der RTR-GmbH als Schlichter bestellten Personen haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der am Verfahren Beteiligten entstehen zu lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen. Bei Befangenheit eines/r Schlichters/in wird diese/r durch eine/n anderen gemäß der Geschäftsordnung vertreten. Der entsprechende Teil der Geschäftsordnung ist auf der Webseite der RTR-GmbH veröffentlicht.

#### 16. In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 09.01.2016 in Kraft.