

## **Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Postdiensteanbietern nach § 53 PMG**

### **§ 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?**

Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem Postdiensteanbieter im Zusammenhang mit der Erbringung eines Postdienstes haben und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen.

### **§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren**

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) Postdiensteanbieter sind Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste – d.h. Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen – erbringen. Postsendungen werden definiert als adressierte Sendungen in der endgültigen Form, in der sie von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen werden. Dabei handelt es sich neben Briefsendungen z.B. 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 eine Lösung mit Ihrem Postdiensteanbieter zu finden.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Postdiensteanbieters auf Ihre Beschwerde bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie einen Monat Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen begründeten Schlichtungsantrag mittels Brief, Fax oder Email einzubringen.
- d) Wenn der Postdiensteanbieter Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls einen Monat Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels Brief, Fax oder Email einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag 4 Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Schlichtungsantrag haben vollständig und wahrheitsgemäß so dargestellt zu sein, dass sie gut nachvollzogen werden können. Der Schlichtungsantrag hat jedenfalls folgende Angaben zu enthalten:
  1. Ihren vollständigen Namen und Ihre Adresse.
  2. Eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind.
  3. Falls Sie sich vertreten lassen, Name und Kontaktdaten Ihres Vertreters.
  4. Den vom Beschwerdefall betroffenen Postdiensteanbieter.
  5. Eine kurze Schilderung des Sachverhaltes und eine Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Postdiensteanbieter zu Unrecht erfolgte.
  6. 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).

Wenn Ihr Antrag nicht den oben genannten Anforderungen entspricht, wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind Ihre schriftliche Beschwerde an den Postdiensteanbieter, dessen Antwort sowie alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege, etc) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- g) 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.
- h) 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 mehr möglich?**

- a) Wenn der Sachverhalt schon einmal Gegenstand eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als ein Jahr zurückliegt;
- c) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich anerkannt wurde;
- d) wenn Sie keine schriftliche Beschwerde erhoben haben und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Postdiensteanbieters bekommen haben;
- e) wenn Sie die Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt haben oder
- f) bei offensichtlicher Willkür und mangelnder Nachvollziehbarkeit bzw. Unvollständigkeit des Schlichtungsantrags, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist.

### **§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?**

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Postdiensteanbieter in der Regel 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, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
  - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen schriftlichen Lösungsvorschlag erstaten. 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.
  - II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche Abweisung beendet.
  - III. Sollte Ihr Problem bzw. Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den Postdiensteanbieter zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches Antwortschreiben zukommen lassen.

### **§ 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?**

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle 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 entschieden werden.

- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) ablehnen, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt ausreichend gesichert 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.

#### **§ 6: Wie lange dauert das Verfahren?**

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von sechs Monaten, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

#### **§ 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.

#### **§ 9: Zum Datenschutz**

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Postdiensteanbieter übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, etc) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens. 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.

#### **§ 10: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?**

Sie können mit der Schlichtungsstelle per Brief, Fax oder Email in Kontakt treten.

#### **§ 11: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten**

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind unverzüglich der Schlichtungsstelle 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 (§ 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem Postdiensteanbieter) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

#### **§ 12: 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.

### **§ 13: Zum Inkrafttreten**

Diese Richtlinien treten am XX.XX.XXXX in Kraft. § 3 b) gilt jedoch nur für neu eingebrachte Verfahren.