



Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren nach § 15 Abs. 4 SigG

§ 1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren – was kann die RTR-GmbH für Sie tun?

Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Zertifizierungsdiensteanbieter (ZDA)** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (**siehe Abschnitt I**).

Abschnitt I: Das Schlichtungsverfahren

§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

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

- a) **ZDA** sind Anbieter qualifizierter Zertifikate und/oder qualifizierter Zeitstempeldienste. Die Liste dieser Anbieter ist unter <http://www.signatur.rtr.at/de/providers/providers.html> elektronisch verfügbar.
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem ZDA zu finden, beispielsweise durch Übermittlung einer schriftlichen Beschwerde an den ZDA.
- c) Langt die schriftliche Antwort des ZDA auf Ihre Beschwerde bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, so haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der RTR-GmbH einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 13)** einzubringen.
- d) Wenn der ZDA Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die RTR-GmbH ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der RTR-GmbH einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars (siehe § 13)** einzubringen.
- e) Informiert Sie der ZDA in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, so beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag 4 Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die RTR-GmbH den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind 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 RTR-GmbH 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 **drei Jahre zurückliegt** (z. B. die Rechnung ist älter als drei Jahre);
- c) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (z. B. im Rahmen einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);
- d) wenn Sie **keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres ZDA bekommen haben.
- e) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der RTR-GmbH versäumt** haben oder
- f) bei **offensichtlicher Willkür** und **mangelnder Nachvollziehbarkeit** bzw. **Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist.**

§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der RTR-GmbH?

- a) Die RTR-GmbH gibt dem ZDA in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der ZDA ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die RTR-GmbH alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
 - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der RTR-GmbH zumindest teilweise berechtigt ist, wird die RTR-GmbH einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstatten. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem ZDA übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
 - II. Ist aus Sicht der RTR-GmbH 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 RTR-GmbH bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den ZDA zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

§ 5: Wie entscheidet die RTR-GmbH?

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die RTR-GmbH vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, so 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 RTR-GmbH 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 RTR-GmbH ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben.

§ 7: Welche Pflichten hat der ZDA?

Den ZDA trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der RTR-GmbH alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

§ 8: Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die RTR-GmbH von Ihnen oder dem ZDA 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 RTR-GmbH verwendet alle von Ihnen und dem ZDA übermittelten Daten (z. B. Name, Anschrift, betroffenes Zertifikat) 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. **Bezirksverwaltungsbehörden, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

II. Allgemeines

§ 10: Wie können Sie mit der RTR-GmbH in Kontakt treten?

Sie können mit der RTR-GmbH per Brief oder Fax in Kontakt treten.

§ 11: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind unverzüglich der RTR-GmbH bekanntzugeben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, so gelten alle übermittelten Schriftstücke/Emails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen zeitnah **am Schlichtungsverfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (§ 8) auf ein Schreiben der RTR-GmbH, so wird das Verfahren eingestellt.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem ZDA) der RTR-GmbH unverzüglich mitzuteilen.

§ 12: Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z. B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen, etc. obliegen der RTR-GmbH. 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 Verfahren (nach Abschnitt I und II) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

§ 13: Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und ist unter <http://www.signatur.rtr.at/> elektronisch verfügbar. Ebenso ist eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

§ 14: Zum In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 01.12.2008 in Kraft.