



Verfahrensrichtlinien für eine Streitschlichtung Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

Stand: 2004



Verfahrensrichtlinien

Inhalt

I. Allgemeines	4
<i>Gegenstand der Verfahrensrichtlinien</i>	<i>4</i>
<i>E – Commerce -Streitschlichtungsstelle.....</i>	<i>4</i>
<i>Beschwerdegegenstand</i>	<i>4</i>
<i>Verfahrensbeteiligte</i>	<i>5</i>
<i>Vertretung</i>	<i>5</i>
<i>Einbringung der Beschwerde</i>	<i>6</i>
<i>Effizienz</i>	<i>6</i>
<i>Kommunikation mit der Streitschlichtungsstelle</i>	<i>6</i>
<i>Registrierung von Beschwerden.....</i>	<i>7</i>
<i>Datenschutz</i>	<i>7</i>
<i>Kosten</i>	<i>7</i>
<i>Zurückweisung</i>	<i>8</i>
II. Inhaltliche Überprüfung Eröffnung des Streitschlichtungsverfahrens	8
<i>Lösungsvorschlag</i>	<i>8</i>
<i>Mündliche Verhandlung</i>	<i>9</i>
<i>Entscheidung durch die Streitschlichtungsstelle.....</i>	<i>9</i>
<i>Einvernehmliche Lösung</i>	<i>9</i>
<i>Verhandlungssprache</i>	<i>10</i>
<i>Ordentlicher Rechtsweg</i>	<i>10</i>
III. Organisation der Streitschlichtungsstelle.....	10
<i>Sitz</i>	<i>10</i>
<i>Organisation.....</i>	<i>11</i>
<i>Geschäftsstelle.....</i>	<i>11</i>
<i>Expertenteam</i>	<i>11</i>
<i>Beschlussfassung durch das Expertenteams in Sitzungen</i>	<i>12</i>
<i>Sprecher.....</i>	<i>12</i>
<i>Mehrheiten</i>	<i>12</i>
<i>Persönliche Voraussetzungen der Mitglieder des Expertenteams</i>	<i>12</i>
<i>Mitglied, Ersatzmitglied</i>	<i>13</i>
<i>Aufwand und Kosten der Streitschlichtungsstelle</i>	<i>13</i>



Verfahrensrichtlinien

IV. Sanktionen.....	14
<i>Allgemeines</i>	<i>14</i>
<i>Entzug der Berechtigung zur Führung (Nutzung) des E-Commerce- Gütezeichens</i>	<i>14</i>
<i>Vertragsstrafe</i>	<i>15</i>
<i>Veröffentlichung.....</i>	<i>15</i>
V. Schlussbestimmungen	16
<i>Dokumentation</i>	<i>16</i>
<i>Information</i>	<i>16</i>
<i>Bericht.....</i>	<i>17</i>
<i>Änderung der Verfahrensrichtlinien</i>	<i>17</i>
<i>Inkrafttreten</i>	<i>17</i>



Verfahrensrichtlinien für eine Streitschlichtung nach Pkt. 14 der Richtlinien für die Vergabe des „Österreichischen E-Commerce-Gütezeichen“

I. Allgemeines

Gegenstand der Verfahrensrichtlinien

§ 1.

Diese Richtlinien beschreiben das Verfahren für die Behandlung von Beschwerdefällen, die bei der Streitschlichtungsstelle des Vereines „Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen“ eingebracht werden.

E – Commerce - Streitschlichtungsstelle

§ 2.

- (1) Die E – Commerce - Streitschlichtungsstelle („Streitschlichtungsstelle“) ist eine beim gemeinnützigen Verein „Österreichisches E – Commerce - Gütezeichen – Verein zur Förderung der kundenfreundlichen Nutzung des Internet“ („Gütezeichen- Verein“) eingerichtete Stelle zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Beschwerdeeinbringern und Nutzern des „Österreichischen E-Commerce- Gütezeichens“ bzw. des „EURO-LABEL – Das Europäische E-Commerce Gütezeichen“ („Gütezeichen-Nutzer“).
- (2) Die Streitschlichtungsstelle ist kein Schiedsgericht nach § 577 ff. ZPO. Entscheidungen im Sinne von § 16 haben daher auch nicht die Rechtswirkungen eines Schiedsspruchs nach § 594 ZPO.

Beschwerdegegenstand

§ 3.

- (1) Die Beschwerde hat – zumindest zum Teil – in einem Zusammenhang mit einem Verstoß eines Gütezeichen-Nutzers gegen die „Vergabe-Richtlinien für das Österreichische E – Commerce – Gütezeichen / Euro-Label - Das Europäische E- Commerce Gütezeichen“ („Vergabe-Richtlinien“), die Teil des zivilrechtlichen Vertrages zwischen Gütezeichen-Verein und Gütezeichen-Nutzer sind („Nutzungsvertrag“), zu stehen.
- (2) Die Schlichtungsstelle prüft selbständig – allenfalls durch zusätzliche Recherche – , ob dieses Kriterium vorliegt.

Verfahrensrichtlinien

- (3) Beschwerden, die nicht im Zusammenhang mit einem Verstoß gegen die Vergaberichtlinien stehen, werden an den „Internet-Ombudsmann“, oder an andere geeignete Stellen, weiterverwiesen.

Verfahrensbeteiligte

§ 4.

- (1) Beschwerdeführer kann grundsätzlich jede Person sein, die voll geschäftsfähig ist. Allenfalls wäre eine Beschwerde durch gesetzliche Vertreter im Namen des Beschwerten einzubringen. Die Schlichtungsstelle geht bei der Beurteilung dieses Kriteriums grundsätzlich vom Vorbringen des Beschwerdeführers aus.
- (2) Voraussetzung ist, dass dem Beschwerdeführer ein konkreter Nachteil aus einem Verstoß gegen die Vergabe - Richtlinien erwachsen ist.
- (3) Des Weiteren können folgende Interessenvertretungen eine Beschwerde aufgrund eines Verstoßes gegen die Vergabe-Richtlinien – ohne Berufung auf einen konkreten Nachteil – einbringen:
- Bundesarbeitskammer;
 - Wirtschaftskammer Österreich;
 - Verein für Konsumenteninformation;
 - Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT,
 - „Internet-Ombudsmann“);
 - Internet Service Provider Austria (ISPA).
- (4) Eine Beschwerde ist gegen einen konkret zu benennenden Gütezeichen-Nutzer einzubringen. Durch die Benennung wird der Gütezeichen-Nutzer gegnerische Verfahrenspartei.
- (5) Des Weiteren steht es jedem frei, die Streitschlichtungsstelle über Sachverhalte im Zusammenhang mit E – Commerce - Anbietern zu informieren. Die Streitschlichtungsstelle wird sich im Bedarfsfall bemühen, aufgrund dieser Informationen entsprechende Veranlassungen zu treffen bzw. diese Informationen an andere Stellen weiterzuleiten.

Vertretung

§ 5.

- (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen oder diese beiziehen. Diese hat allenfalls die Befugnis zur Vertretung auf Anfrage schriftlich nachzuweisen.
- (2) Für die Zwecke der Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens haben Gütezeichen-Nutzer auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Vertretung des Gütezeichen-Nutzers im Streitschlichtungsverfahren, zur Verhandlung und zum Abschluss von einvernehmlichen Lösungen bevollmächtigt ist.

Verfahrensrichtlinien

Einbringung der Beschwerde

§ 6.

- (1) Vor Einbringung der Beschwerde bei der Streitschlichtungsstelle hat der Beschwerdeführer seine Beschwerde an den Gütezeichen-Nutzer gerichtet und dieser hat der Beschwerde entweder binnen zehn Arbeitstagen nichtvollinhaltlich stattgegeben oder die Beschwerde vorher – ganz oder teilweise – zurückgewiesen. Das hat der Beschwerdeführer der Streitschlichtungsstelle glaubhaft zu machen.
- (2) Der Beschwerdeführer hat bezüglich des Beschwerdegegenstandes noch nicht den ordentlichen Rechtsweg beschritten.
- (3) Der Beschwerdeführer hat eine E-Mail-Adresse anzugeben, an die elektronische Post an ihn zugestellt werden kann.
- (4) Die Beschwerde hat jene Informationen zu enthalten, die eine sinnvolle Behandlung derselben erlaubt. Allenfalls wird der Beschwerdeführer von der Streitschlichtungsstelle aufgefordert, weitere Informationen beizubringen.
- (5) Zur Erhebung des Sachverhalts kann die Streitschlichtungsstelle auch entsprechende Informationen – allenfalls unter Bedachtnahme auf § 10 Abs. 1 – beim Gütezeichen-Nutzer einholen.

Effizienz

§ 7.

- (1) Die Streitschlichtungsstelle bemüht sich um größtmögliche Raschheit und Effizienz der Verfahren. Daher sind in den Verfahrensrichtlinien Fristen vorgesehen. An deren Überschreitung durch die Schlichtungsstelle knüpfen jedoch keine Rechtswirkungen an.
- (2) Wird in diesen Verfahrensrichtlinien auf Arbeitstage Bezug genommen, so sind darunter alle Tage bis auf Samstag, Sonntag und gesetzliche Feiertage zu verstehen.
- (3) Fristen beginnen grundsätzlich am Tag nach dem Einlangen einer Nachricht beim Empfänger. Fristen gelten als eingehalten, wenn eine Nachricht innerhalb der Frist abgesendet worden ist.

Kommunikation mit der Streitschlichtungsstelle

§ 8.

- (1) Alle Arten von Eingaben an die Streitschlichtungsstelle – einschließlich der Einbringung von Beschwerden – haben grundsätzlich entweder per E-Mail an die Adresse schlichtungsstelle@guetezeichen.at oder durch Absenden eines Eingabeformulars auf der Website www.guetezeichen.at zu erfolgen. Ausnahmsweise – insbesondere bei technischen Schwierigkeiten und bei rechtlichen Erfordernissen (eigenhändige Unterschrift) – kann eine Eingabe auch schriftlich an die Adresse Margaretenstrasse 70/Stiege 2/10, 1050 Wien oder

Verfahrensrichtlinien

per Fax an +43/1/595 21 12 99 eingebracht werden. Telefonisch ist die Streitschlichtungsstelle unter +43/1/595 21 12 59 erreichbar.

- (2) Die Schlichtungsstelle kommuniziert grundsätzlich per E-Mail, nur ausnahmsweise – insbesondere bei technischen Schwierigkeiten und bei rechtlichen Erfordernissen – schriftlich postalisch oder per Telefon bzw. Fax.
- (3) Wenn dies der Beschwerdeführer verlangt und dies der Streitschlichtungsstelle technisch möglich ist, werden elektronische Nachrichten seitens der Streitschlichtungsstelle an ihn verschlüsselt versendet. Diesfalls hat der Beschwerdeführer der Streitschlichtungsstelle seinen public key mitzuteilen.

Registrierung von Beschwerden

§ 9.

Alle bei der Schlichtungsstelle einlangenden Beschwerden werden mit einer den Fall eindeutig identifizierenden Nummer registriert. Diese Nummer wird mit einer Bestätigung des Einlangens der Beschwerde dem Beschwerdeführer mit dem Ersuchen mitgeteilt, sich hinkünftig bei Eingaben auf diese Nummer zu berufen.

Datenschutz

§ 10.

- (1) Die Beschwerde hat – sofern dies für den konkreten Fall erforderlich ist – eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Streitschlichtungsstelle ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles notwendigen Daten vom Gütezeichen-Nutzer anzufordern und bei sich zu speichern, und nach der der Gütezeichen-Nutzer ermächtigt wird, die Daten an die Streitschlichtungsstelle zu übermitteln.
- (2) Nach Erledigung des betreffenden Streitschlichtungsverfahrens werden die vorgenannten angeforderten Daten gelöscht. Eine Übermittlung dieser Daten an Dritte findet keinesfalls statt.

Kosten

§ 11.

- (1) Die administrative Abwicklung eines Streitschlichtungsverfahrens ist für Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG (in der jeweils geltenden Fassung) und die Inhaber eines gültigen Nutzungsvertrages des Österreichischen E-Commerce- Gütezeichens kostenlos.
- (2) Fremdkosten, welche der Streitschlichtungsstelle durch das Streitschlichtungsverfahren erwachsen (z. B. Gutachten, u. ä.), sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Der Verein kann jedoch für Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG (in der jeweils geltenden Fassung) von der Vorschreibung des Kostenersatzes absehen, wenn dies im Einzelfall die Billigkeit erfordert.

Verfahrensrichtlinien

- (3) Die Streitschlichtungsstelle informiert den Beschwerdeführer jedenfalls vor Durchführung der kostenverursachenden Handlung ausdrücklich über die entstehenden Kosten und kann einen Vorschuss in der Höhe der zu erwartenden Kosten auferlegen.

Zurückweisung

§ 12.

Begehrt jemand die Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens obwohl die Voraussetzungen nach diesem Abschnitt hierfür nicht vorliegen, so weist die Schlichtungsstelle die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens innerhalb von drei Arbeitstagen unter kurzer Begründung zurück und verweist den Beschwerdeführer allenfalls auf andere Stellen.

II. Inhaltliche Überprüfung Eröffnung des Streitschlichtungsverfahrens

§ 13.

- (1) Langt eine Beschwerde ein, die nicht zurückzuweisen ist, wird das Streitschlichtungsverfahren umgehend eröffnet.
- (2) Die Eröffnung des Verfahrens erfolgt durch Benachrichtigung des betreffenden Gütezeichen-Nutzers vom Einlangen der Beschwerde samt Beschwerdenummer bei der Streitschlichtungsstelle und dem Ersuchen, der Streitschlichtungsstelle und dem Beschwerdeführer binnen fünf Arbeitstagen eine Stellungnahme und einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.
- (3) Die Benachrichtigung im Sinne von Abs. 2 erfolgt binnen drei Arbeitstagen nach Einlangen der Beschwerde bei der Streitschlichtungsstelle.
- (4) Zugleich wird der Beschwerdeführer vom Inhalt dieser Nachricht seitens der Streitschlichtungsstelle informiert.

Lösungsvorschlag

§ 14.

- (1) Bleibt der Gütezeichen-Nutzer während der in § 13 Abs. 2 genannten Frist untätig, unterbreitet er keinen Lösungsvorschlag oder wird der unterbreitete Lösungsvorschlag vom Beschwerdeführer nicht akzeptiert, so hat die Streitschlichtungsstelle ihrerseits die Möglichkeit, den Verfahrensparteien einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.
- (2) Die Unterbreitung eines Lösungsvorschlags im Sinne von Abs. 1 erfolgt innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Feststellung des Scheiterns der Verhandlungen im Sinne von Abs. 1 gleichzeitig an beide Verfahrensparteien.

Verfahrensrichtlinien

- (3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftsleistung und Rückstellung an die Streitschlichtungsstelle innerhalb einer von der Streitschlichtungsstelle zu setzenden Frist, die zehn Arbeitstage nicht überschreitet, beide Streitparteien einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

Mündliche Verhandlung

§ 15.

- (1) Kommt es auch nach Unterbreiten eines Lösungsvorschlags durch die Streitschlichtungsstelle innerhalb der in § 14 Abs. 3 angesprochenen Frist zu keiner Lösung, so kann die Streitschlichtungsstelle – wenn es sich um eine Angelegenheit von grundsätzlicher Bedeutung handelt – eine mündliche Verhandlung anberaumen.
- (2) Hierzu sind beide Verfahrensparteien bzw. ihre Vertreter zu laden.
- (3) Die Streitschlichtungsstelle wird in dieser Verhandlung versuchen auf eine einvernehmliche Lösung hinzuwirken.

Entscheidung durch die Streitschlichtungsstelle

§ 16.

- (1) Kommt es nach Unterbreiten eines Lösungsvorschlags durch die Streitschlichtungsstelle innerhalb der in § 14 Abs. 3 angesprochenen Frist oder in einer Verhandlung nach § 15 zu keiner Lösung, so kann die Streitschlichtungsstelle eine Entscheidung treffen. Sie kann hierbei von ihren zuvor unterbreiteten Lösungsvorschlägen in jede Richtung abweichen.
- (2) Eine Entscheidung erfolgt innerhalb von zwanzig Arbeitstagen nach Feststellung des endgültigen Scheiterns der Verhandlungen nach Abs. 1.
- (3) Die Entscheidung ist für den Gütezeichen-Nutzer insofern bindend, als sich an eine Nichtbefolgung Sanktionen nach Abschnitt IV. knüpfen können.
- (4) Er hat der Entscheidung innerhalb der in derselben angegebenen Frist, die mindestens zehn Arbeitstage beträgt, zwanzig Arbeitstage jedoch nicht überschreitet, zu entsprechen.

Einvernehmliche Lösung

§ 17.

- (1) Einigen sich die Verfahrensparteien, so ist das Streitschlichtungsverfahren in jedem Stadium des Verfahrens als beendet anzusehen.
- (2) Eine einvernehmliche Lösung ist der Streitschlichtungsstelle – sofern sie davon nicht ohnedies Kenntnis hat – von den Verfahrensparteien mitzuteilen.
- (3) Entspricht der Gütezeichen-Nutzer einer bereits einvernehmlich erzielten Lösung nicht binnen einer Frist von fünf Arbeitstagen bzw. einer von den Verfahrensparteien vereinbarten Frist, so



Verfahrensrichtlinien

hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, neuerlich die Streitschlichtungsstelle anzurufen. Diesfalls ist das Verfahren in jenem Stadium fortzuführen, in dem es abgebrochen wurde.

Verhandlungssprache

§ 18.

Verhandlungs- und Kommunikationssprache ist grundsätzlich Deutsch. Bei Zustimmung aller Verfahrensbeteiligten kann auch eine andere Sprache als Verfahrens- und Kommunikationssprache gewählt werden.

Ordentlicher Rechtsweg

§ 19.

- (4) Allen Verfahrensparteien bleibt jederzeit der ordentliche Rechtsweg offen.
- (5) Beschreitet der Beschwerdeführer den ordentlichen Rechtsweg, so gilt damit das Streitschlichtungsverfahren als beendet. Beschreitet jedoch der Gütezeichen-Nutzer den ordentlichen Rechtsweg, so hindert das nicht die Fortführung des Streitschlichtungsverfahrens.
- (6) Diese Verfahrensrichtlinien verändern jedenfalls keine Rechte von Verbrauchern im Sinn von § 1 KSchG (in der jeweils geltenden Fassung), die sich auf die Zuständigkeit der Gerichte und das anwendbare Recht beziehen.

III. Organisation der Streitschlichtungsstelle

Sitz

§ 20.

- (1) Die Streitschlichtungsstelle verfügt über eine statutarisch beim gemeinnützigen Verein „Österreichisches E – Commerce - Gütezeichen – Verein zur Förderung der kundenfreundlichen Nutzung des Internet“ eingerichtete Geschäftsstelle zur Abwicklung von Verfahren nach diesen Verfahrensrichtlinien.
- (2) Ihr Sitz befindet sich an der Adresse:
Margaretenstrasse 70/2/4/10, 1050 Wien, c/o ÖIAT (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation), Tel.: +43/1/595 21 12 59, Fax: +43/1/595 21 12 99, E-Mail: schlichtungsstelle@guetezeichen.at, WWW: www.guetezeichen.at, Bankverbindung: Bank Austria (BLZ 20 151) Konto - Nr.: 610 77 35 25.
UID-Nr.: ATU 53947804

Verfahrensrichtlinien

Organisation

§ 21.

Die Schlichtungsstelle besteht aus der Geschäftsstelle und einem Expertenteam, einschließlich seines Sprechers.

Geschäftsstelle

§ 22.

- (1) Aufgabe der Geschäftsstelle ist die gewöhnliche Geschäftstätigkeit der Streitschlichtungsstelle. Zur gewöhnlichen Geschäftstätigkeit zählen alle Tätigkeiten nach diesen Verfahrensrichtlinien, die nicht ausdrücklich dem Expertenteam vorbehalten sind.

Expertenteam

§ 23.

- (2) Das Expertenteam besteht aus mindestens drei Mitgliedern. Jede der folgenden Organisationen hat das Recht zur Ernennung je eines Mitglieds und eines Ersatzmitglieds:
- Bundesarbeitskammer
 - Wirtschaftskammer Österreich
 - Bundesministerium für Justiz – Konsumentenschutzsektion
 - Verein für Konsumenteninformation
 - Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)
 - Internet Service Provider Austria (ISPA)
- (3) Dem Expertenteam fallen folgende Aufgaben zu:
- Beschluss über Entscheidungen nach § 16 einschließlich der Festsetzung von Sanktionen gem. Abschnitt IV. (bei Vertragsstrafen Festsetzung der Höhe);
 - Zustimmung zum Beschluss des Vorstandes des Gütezeichen-Vereins über die Beauftragung der Geschäftsstelle im Sinne des § 22, einschließlich der Zustimmung zum Inhalt des Vertrages im Sinne von
 - § 32;
 - Abgabe einer Empfehlung an den Vorstand des Gütezeichen-Vereins zur Beschreitung des ordentlichen Rechtswegs nach fruchtloser Verhängung von Sanktionen nach dem Abschnitt IV. ;
 - Beschluss über eine Änderung der vorliegenden Verfahrensrichtlinien gem. § 40 Abs. 1;
 - Beschluss über eine Änderung der Vergabe-Richtlinien,
 - Abgabe von Empfehlungen an den Vorstand des Vereins bezüglich Änderung der Statuten oder des Nutzungsvertrags gem. § 40 Abs. 2.
 - Beschluss über die Annahme des jährlichen Berichts im Sinne von § 39.

Verfahrensrichtlinien

Beschlussfassung durch das Expertenteams in Sitzungen

§ 24.

- (1) Für die Arbeitsfähigkeit des Expertenteams ist die Nominierung von mindestens drei Mitgliedern (Ersatzmitgliedern) notwendig.
- (2) Für die Beschlussfähigkeit ist die Anwesenheit von drei Mitgliedern (Ersatzmitgliedern) spätestens zwanzig Minuten nach Sitzungsbeginn notwendig.
- (3) Jedes Mitglied (Ersatzmitglied) hat eine Stimme.
- (4) Für Beschlüsse ist die Abgabe von mindestens drei gültigen Stimmen notwendig.
- (5) Der Beschluss ist bei einfacher Mehrheit der Stimmen gefasst, sofern in diesen Verfahrensrichtlinien nichts anderes bestimmt ist.

Sprecher

§ 25.

- (1) Eines der Mitglieder (Ersatzmitglieder) des Expertenteams ist Sprecher.
- (2) Das Amt des Sprechers wechselt halbjährlich nach der Reihenfolge des § 23 Abs. 1, beginnend mit der unter a) genannten Organisation. Nach Erreichen der letzten Organisation, ist wieder bei der unter a) genannten Organisation zu beginnen.
- (3) Dem Sprecher fallen folgende Aufgaben zu:
 - a. Vertretung des Expertenteams innerhalb des Vereines und nach außen
 - b. Dirimierung einer Entscheidung bei Stimmengleichheit im Expertenteam
 - c. Leitung der Sitzungen

Mehrheiten

§ 26

Beschlüsse nach § 23 Abs. 2 lit. d) bedürfen der Zustimmung von zwei Drittel der abgegebenen gültigen Stimmen. Ansonsten gilt § 24 Abs. 1 bis 4 bzw. § 27 Abs. 6.

Persönliche Voraussetzungen der Mitglieder des Expertenteams

§ 27.

- (1) Die Mitglieder (Ersatzmitglieder) verfügen über die für die Ausübung ihres Amtes erforderliche Befähigung, Erfahrung und Fachkompetenz, insbesondere in Internet- und Rechtsfragen.

Verfahrensrichtlinien

- (2) Die Ernennung der Mitglieder (Ersatzmitglieder) hat auf mindestens ein Jahr zu erfolgen. Sie darf nicht ohne triftigen Grund rückgängig gemacht werden.
- (3) Die Mitglieder (Ersatzmitglieder) dürfen in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt nicht für einen Gütezeichen-Nutzer tätig gewesen sein.
- (4) Die Mitglieder (Ersatzmitglieder) des Expertenteams sind unabhängig, d.h. dass sie im konkreten Fall mit einer der Verfahrensparteien weder in einer privaten oder geschäftlichen Beziehung stehen und an keine Weisung Dritter gebunden sind. Dieses Kriterium ist bezüglich einer Verfahrenspartei unbeachtlich, die gleichzeitig eine zur Ernennung eines Mitglieds (Ersatzmitglieds) berufene Interessenvertretung (§ 4 Abs. 3, § 23 Abs. 1) ist.
- (5) Für die Einhaltung dieser Voraussetzungen ist die entsendende Organisation verantwortlich. Sie hat im Bedarfsfall die notwendigen Vorkehrungen zu treffen (z.B. durch Entsendung des Ersatzmitglieds bzw. Austausch des Mitglieds).

Mitglied, Ersatzmitglied

§ 28.

- (1) Für jedes Mitglied ist grundsätzlich ein Ersatzmitglied zu bestellen. Das Ersatzmitglied des Sprechers ist zugleich auch Ersatz für den Sprecher.
- (2) Alle Informationen ergehen grundsätzlich ausschließlich an das Mitglied. Für die Informationsweitergabe an das Ersatzmitglied ist das Mitglied verantwortlich.
- (3) Die Stimme kann entweder durch das Mitglied oder das Ersatzmitglied abgegeben werden. Für die Aufgabenverteilung ist das Mitglied verantwortlich.
- (4) Wechsel der Mitglieder oder Ersatzmitglieder sind dem Sprecher und der Geschäftsstelle bekanntzugeben.

Aufwand und Kosten der Streitschlichtungsstelle

§ 29.

- (5) Die Geschäftsstelle wird aufgrund eines Vertragsverhältnisses mit dem Verein tätig und diesem Vertrag entsprechend für ihre Tätigkeit und die notwendigen Aufwendungen für die Infrastruktur (Büro, Telefon, Computer, Webseite, Fax) der Streitschlichtungsstelle entschädigt. Die Kosten für diese Geschäftsstelle sind aus den Einnahmen des Gütezeichen-Vereins zu decken.
- (6) Der Aufwand der Mitglieder und Ersatzmitglieder (va. Zeitaufwand, Recherche, Anreise, Kommunikation), einschließlich jener des Sprechers, wird durch die jeweilige Organisation, die sie ernennen, getragen.

IV. Sanktionen

Allgemeines

§ 30.

- (1) Sanktionen gegen einen Gütezeichen-Nutzer können bestehen in
 - a. einem Entzug der Berechtigung zur Führung (Nutzung) des E-Commerce-Gütezeichens aufgrund des mit dem Gütezeichen-Nutzer bestehenden Nutzungsvertrages;
 - b. der Verhängung einer Vertragsstrafe aufgrund des mit dem Gütezeichen-Nutzer bestehenden Nutzungsvertrages;
 - c. einer Veröffentlichung unter voller Nennung des Namens und der Zugangsdaten des Gütezeichen-Nutzers von in § 36 näher bezeichneten Umständen und Tatsachen aufgrund des mit dem Gütezeichen-Nutzer bestehenden Nutzungsvertrages.
- (2) Eine oder mehrere Sanktionen nach Abs. 1 können verhängt werden, wenn der Gütezeichen-Nutzer eine Entscheidung nach § 16 innerhalb der selben angegebenen Frist nicht befolgt hat.
- (3) Die Entscheidung ob und welche Sanktionen zu verhängen sind, ist bereits in der Entscheidung nach § 16 zu treffen und dem Gütezeichen-Nutzer in dieser Entscheidung entsprechend anzukündigen.
- (4) Allfällige weitere Sanktionen sind dem Gütezeichen-Nutzer nach dem für eine Entscheidung nach § 16 geltenden Verfahren unter Setzung einer Frist von mindestens zehn Arbeitstagen, jedoch nicht mehr als zwanzig Arbeitstagen, anzukündigen.

Entzug der Berechtigung zur Führung (Nutzung) des E-Commerce- Gütezeichens

§ 31.

- (1) Im Falle der Nichtbefolgung im Sinne von § 33 Abs. 2 bei angekündigtem Entzug der Berechtigung zur Führung (Nutzung) des E-Commerce-Gütezeichens verweist die Schlichtungsstelle auf die entsprechende Klausel im Nutzungsvertrag, stellt die Nichtbefolgung fest und teilt dieses Faktum dem Gütezeichen-Nutzer gemeinsam mit der Aufforderung mit, ab sofort die Nutzung (Führung) des Gütezeichens und jedwede Äußerung, die eine Berechtigung zur Nutzung (Führung) vermuten ließe, – allenfalls unter Zuerkennung einer Aufbrauchfrist – zu unterlassen. Des Weiterenteilt die Schlichtungsstelle mit, wenn sie eine Rechtsverletzung auf dem ordentlichen Rechtsweg verfolgen wird.

- (2) Bei Entzug der Berechtigung zur Führung des E-Commerce Gütezeichens steht dem Gütezeichen-Nutzer kein Anspruch auf Rückerstattung allfälliger Entgelte zu, die für die Führung des Gütezeichens bereits geleistet wurden. Der Verfall dieser Beträge ist als zusätzliche Vertragsstrafe anzusehen.

Vertragsstrafe

§ 32.

Im Falle der Nichtbefolgung im Sinne von § 33 bei angekündigter Verhängung einer Vertragsstrafe, verweist die Schlichtungsstelle auf die entsprechende Klausel im Nutzungsvertrag, stellt die Nichtbefolgung fest und teilt dieses Faktum dem Gütezeichen-Nutzer gemeinsam mit der Aufforderung mit, einerseits den Betrag der Vertragsstrafe binnen bestimmter Frist auf das Konto der Streitschlichtungsstelle einzuzahlen, und andererseits, der Entscheidung unter der Ankündigung weiterer Sanktionen zu folgen. Des Weiteren teilt die Schlichtungsstelle mit, wenn eine Rechtsverletzung auf dem ordentlichen Rechtsweg verfolgt wird.

Veröffentlichung

§ 33.

- (1) Die Schlichtungsstelle hat sofort nach Verstreichen der in § 16 Abs. 4 genannten Frist den Beschwerdefall unter Nennung des vollen Namens des Gütezeichen-Nutzers zu veröffentlichen:
- Art und Weise des Verstoßes gegen die Vergabe-Richtlinien, allenfalls unter Veröffentlichung der nicht befolgten Entscheidung;
 - Bekannte Auswirkungen des Verstoßes;
 - Verhängung einer Vertragsstrafe inklusive der Höhe derselben und unter der Angabe, ob diese bisher bezahlt wurde oder nicht;
 - Faktum des Entzugs der Berechtigung zur Führung (Nutzung) des Gütezeichens;
 - Weitere angekündigte Sanktionen;
 - Stand von Verfahren auf dem ordentlichen Rechtsweg.

V. Schlussbestimmungen

Dokumentation

§ 34.

- (1) Die Geschäftsstelle der Streitschlichtungsstelle dokumentiert die an sie herangetragenen Streitschlichtungsfälle. Hierzu können folgende Daten erhoben und registriert werden:
 - a. Name und Zugangsdaten (va. Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail, Webadresse) der Verfahrensparteien;
 - b. Datum der Einbringung der Beschwerde und die ihr zugewiesene Nummer;
 - c. Wesentlicher Inhalt der Beschwerde und Bezeichnung des Punktes in den Vergaberichtlinien, gegen welchen ein Verstoß geltend gemacht wird;
 - d. Datum und Art der Erledigungen, die von der Streitschlichtungsstelle vorgenommen wurden;
 - e. Inhalt der Kommunikationen mit den Verfahrensparteien;
 - f. Ergebnis des Streitschlichtungsverfahrens;
 - g. Allfällig verhängte Sanktionen.
- (2) Die Daten finden ausschließlich für Zwecke der Verfahrensabwicklung nach diesen Verfahrensrichtlinien Verwendung und werden grundsätzlich nicht an Dritte übermittelt.
- (3) Übermittlungen an Dritte dürfen nur unter der Voraussetzung stattfinden, dass dies zum Zwecke der Verfahrensabwicklung nach diesen Verfahrensrichtlinien dient und die Verfahrensparteien hierfür ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben.
- (4) Von der Bestimmung des Abs. 3 sind Veröffentlichungen im Sinn von § 36 ausdrücklich ausgenommen.

Information

§ 35.

Die Streitschlichtungsstelle veröffentlicht auf der Website www.guetezeichen.at und in anderen Medien ihrer Wahl insbesondere:

- a. die Kriterien für das E – Commerce - Gütezeichen in der jeweils gültigen Fassung;
- b. eine Liste der Nutzer des E-Commerce Gütezeichens;
- c. eine genaue Beschreibung, wie ein Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden kann und welche Bedingungen hierfür bestehen;
- d. diese Verfahrensrichtlinien;
- e. Veröffentlichungen im Sinne von § 36.

Verfahrensrichtlinien

Bericht

§ 36.

- (1) Die Streitschlichtungsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. Er dient in erster Linie der Veröffentlichung der Art der Streitfälle und ihrer Erledigung und der Evaluierung der Arbeit der Streitschlichtungsstelle.
- (2) Daneben enthält er eine Zusammenfassung der wesentlichsten Problemfelder, die im vergangenen Jahr hervorgetreten sind. Es können in ihn auch allgemeine Verbesserungsvorschläge aufgenommen werden.

Änderung der Verfahrensrichtlinien

§ 37.

- (1) Die Schlichtungsstelle ist befugt, Änderungen der Verfahrensrichtlinien vorzunehmen.
- (2) Sie kann des Weiteren Änderungen der Statuten des Gütezeichen-Vereins, Änderungen des Nutzungsvertrages und der Vergabe - Richtlinien anregen, die vom Vorstand des Vereines zu behandeln sind.

Inkrafttreten

§ 38.

Diese Verfahrensrichtlinien treten mit ihrer Veröffentlichung durch die Streitschlichtungsstelle in Kraft.

Diese Verfahrensrichtlinien wurden im Oktober 2015 in das neues Layout überführt. Inhaltlich wurden die gültigen Verfahrensrichtlinien 2004 exakt übernommen.