



Informationen betreffend das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

Die Schlichtungsstelle der RTR für Telekommunikationsdienste ist, soweit Verfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt werden, staatlich anerkannte Schlichtungsstelle (§ 4 AStG) sowie notifizierte AS-Stelle (§ 25 AStG).

Alle Informationsverpflichtungen nach § 7 AStG finden sich entweder

1. in den „Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Anbietern von Kommunikationsdiensten nach § 205 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) und dem AStG“
2. auf der Website der RTR unter www.rtr.at/schlichtungsstelle oder
3. in diesem Dokument.

Informationen über die Schlichter (§ 7 Abs. 2 Z 3 AStG):

Es wurden von der Geschäftsführung der RTR, Fachbereich Telekommunikation und Post,

Mag. Gregor Goldbacher und

Mag. Eva Lender

ab dem 09.01.2019 als Schlichter im Sinne des § 10 AStG bestellt. Die Bestellung ist für drei Jahre gültig und umfasst alle Schlichtungsverfahren im Anwendungsbereich des AStG, soweit diese im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten geführt werden. Im Falle einer Befangenheit vertreten sich die beiden Schlichter gegenseitig.

Mag. Gregor Goldbacher ist seit 1999 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste der RTR tätig. Davor arbeitete er unter anderem im anwaltlichen Bereich und beim Verein für Konsumenteninformation. Er verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften und hat im Laufe seiner Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Er hat selbst mehrfach zu telekommunikationsrechtlichen Themen vorgetragen und publiziert und leitet das Team Nutzerrechte und Öffentlichkeitsarbeit.



Mag. Eva Lender ist ebenfalls seit 1999 in der Schlichtungsstelle für Telekommunikationsdienste der RTR tätig. Davor arbeitete sie mehrere Jahre beim Verein für Konsumenteninformation und auch bei einem Rechtsanwalt. Sie verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften sowie eine abgeschlossene Mediationsausbildung und hat im Laufe ihrer Tätigkeit umfassende Fortbildungen aus den Bereichen (Kommunikations-)Recht, Kommunikationstechnik und Konfliktlösung absolviert. Sie ist stellvertretende Leiterin des Teams Nutzerrechte und Öffentlichkeitsarbeit.

[Link zur Online Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission:](#)

Bei Problemen mit Online-Käufen können Sie versuchen, über das Portal der EU <http://ec.europa.eu/odr> zu einer außergerichtlichen Einigung zu gelangen. Sie können diesen Dienst nur nutzen, wenn Sie in der EU leben und der Händler in der EU niedergelassen ist.

In jedem EU-Mitgliedsstaat gibt es eine ODR-Anlaufstelle, an die sich Konsumenten bei Problemen mit der ODR-Plattform wenden können. In Österreich ist diese das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ). Weitere Informationen zur ODR-Plattform finden Sie auf der Website des EVZ (www.europakonsument.at).