



# **Richtlinien für Schlichtungs- und Beschwerdeverfahren bei der RTR GmbH, Fachbereich Medien**

RMNOR0001-0001/2021

Stand: 15. April 2021

**Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)**

Mariahilfer Straße 77–79  
1060 WIEN, ÖSTERREICH  
[www.rtr.at](http://www.rtr.at)

E: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)  
T: +43 1 58058-0  
F: +43 1 58058-9191

FN 208312t, HG Wien  
UID-Nr.: ATU43773001

Diese Richtlinien regelt das Verfahren für Schlichtungs- und Beschwerdeverfahren iS des Kommunikationsplattformen-Gesetzes (KoPI-G), des audiovisuellen Mediendienste Gesetzes (AMD-G) sowie des KommAustria-Gesetzes (KOG), die in der Zuständigkeit der RTR-GmbH unter der Verantwortung des Geschäftsführers für den Fachbereich Medien liegen.

## I. Aufgabe und Zuständigkeit

### § 1. Aufgabe und Ziel

- (1) Die RTR-GmbH nimmt unter der Verantwortung des Geschäftsführers für den Fachbereich Medien eigenständig die Aufgabe einer Servicestelle für Beschwerden zum Thema Barrierefreiheit audiovisueller Mediendienste, einer Schlichtungsstelle nach dem 9b. Abschnitt des AMD-G sowie einer Beschwerdestelle nach dem KoPI-G wahr.
- (2) Die RTR GmbH nimmt dabei unter anderem Beschwerden entgegen und unterstützt Nutzer und Nutzerinnen sowie Diensteanbieter und Diensteanbieterinnen bei der gütlichen Beilegung von Konflikten. Die RTR-GmbH vermittelt zwischen ihnen und unterbreitet gegebenenfalls einen Schlichtungsvorschlag.

### § 2 Begriffsbestimmungen

- (1) Beschwerdestelle bezeichnet die Servicestelle für Beschwerden zum Thema Barrierefreiheit audiovisueller Mediendienste, die Schlichtungsstelle nach dem 9b. Abschnitt des AMD-G sowie die Beschwerdestelle nach dem KoPI-G:
- (2) Diensteanbieter und Diensteanbieterinnen sind natürliche oder juristische Personen, die eine Kommunikationsplattform im Sinne des § 2 Z 4 KoPI-G, eine Video-Sharing-Plattform im Sinne des § 2 Z 37a AMD-G oder einen audiovisuellen Mediendienst im Sinne des § 2 Z 3 AMD-G anbieten.
- (3) Nutzer und Nutzerin ist jede Person, die einen von einem Diensteanbieter/ einer Diensteanbieterin angebotenen Dienst nutzt, unabhängig davon, ob er/ sie auf der betreffenden Plattform registriert ist.

### § 3. Zuständigkeit

Die Beschwerdestelle kann unter folgenden Voraussetzungen angerufen werden:

1. Es muss eine Streitigkeit bezüglich
  - a. des Melde- und/ oder Überprüfungsverfahrens einer Kommunikationsplattform, zwischen einem Nutzer/ einer Nutzerin und einem Diensteanbieter/ einer Diensteanbieterin
  - b. des eingerichteten Melde- und Bewertungssystems, des eingesetzten Systems elterlicher Kontrolle, der Werkzeuge zur Kennzeichnung audiovisueller kommerzieller Kommunikation oder des Beschwerdesystems einer Video-Sharing- Plattform, zwischen einem Nutzer/ einer Nutzerin und einem Diensteanbieter/ einer Diensteanbieterin

c. fehlender Barrierefreiheit des Inhalts eines audiovisuellen Mediendienstes,

mit Bezug zu Österreich (inländische Nutzer und Nutzerinnen), vorliegen.

2. Im Fall einer Beschwerde nach Z 1 lit. b und Z 1 lit c muss der Diensteanbieter/ die Diensteanbieterin im Inland niedergelassen sein.
3. Die Streitigkeit darf nicht bereits bei einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) im Sinne des § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) oder einem ordentlichen Gericht anhängig sein oder gewesen sein.
4. Der Nutzer/ Die Nutzerin muss sich vor Antragstellung erfolglos an den Diensteanbieter/ die Diensteanbieterin gewandt haben, das heißt entweder keine Antwort erhalten haben oder die beiden Streitparteien keine Beilegung der Streitigkeit erreichen.

## II. Verfahrensablauf

### § 4. Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag eines Nutzers/ einer Nutzerin eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Beschwerdestelle, sofern diese zuständig ist.
- (2) Diensteanbieter und Diensteanbieterinnen können keinen Schlichtungsantrag stellen.
- (3) Der Schlichtungsantrag muss in deutscher Sprache und schriftlich, nach Möglichkeit unter Nutzung der E-Government-Anwendung gestellt werden.
- (4) Der Antrag hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:
  1. Name, Adresse, Geburtsdatum und Kontaktdaten des Nutzers/ der Nutzerin; im Falle einer juristischen Person, die zugehörige Registernummer (z.B. Firmenbuch-Nummer oder Vereinsregisternummer);
  2. Name des Diensteanbieters/ der Diensteanbieterin;
  3. eine knappe Darstellung des Sachverhalts;
  4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag des Nutzers/ der Nutzerin;
  5. eine Erklärung, dass der Nutzer/ die Nutzerin vor der Anrufung der Beschwerdestelle selbst einen Lösungsversuch mit dem Diensteanbieter/ der Diensteanbieterin unternommen hat, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und Vorlage der entsprechenden Korrespondenz;
  6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 AStG anhängig ist oder war;
  7. allfällige Dokumente, die für die Beurteilung des Falles erforderlich sind.

### § 5. Verbesserungsauftrag

Wenn der Schlichtungsantrag

1. unklar bzw. unschlüssig ist oder
2. notwendige Dokumente oder Erklärungen fehlen,

kann die Beschwerdestelle den Antragsteller/ die Antragstellerin unter Setzung einer Frist von mindestens 5 Werktagen zur Verbesserung oder nachträglichen Abgabe der erforderlichen Erklärungen auffordern.

#### § 6. Ablehnungsgründe

- (1) Die Beschwerdestelle hat die Behandlung eines Schlichtungsantrags abzulehnen, wenn
  1. die Beschwerdestelle unzuständig ist;
  2. die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;
  3. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Beschwerdestelle ernsthaft beeinträchtigen würde;
  4. der Antragsteller/ die Antragstellerin nicht nachweisen kann, vor der Einbringung des Schlichtungsantrags eine Einigung mit dem Diensteanbieter/ der Diensteanbieterin versucht zu haben und diesen Lösungsversuch innerhalb einer Frist von zwei Monaten nicht nachholt;
  5. der Antragsteller/ die Antragstellerin die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Stellungnahme oder sechs Wochen nach fruchtlosem Anschreiben des Diensteanbieters/ der Diensteanbieterin bei der Beschwerdestelle eingereicht hat.
  6. dem Verbesserungsauftrag nicht entsprochen wurde;
  7. nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird;
  8. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist.
- (2) Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Beschwerdestelle nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Abs. 1 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- (3) Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

#### § 7. Teilnahme des Diensteanbieters/ der Diensteanbieterin

- (1) Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, wird er umgehend an den im Schlichtungsantrag genannten Diensteanbieter/ Diensteanbieterin weitergeleitet. Der Diensteanbieter/ Die Diensteanbieterin wird eingeladen, binnen einer Frist von zwei Wochen die Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen.
- (2) Wird der Lösungsvorschlag des Nutzers/ der Nutzerin von der Gegenseite angenommen, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.
- (3) Lehnt der Diensteanbieter/ die Diensteanbieterin jedoch den Lösungsvorschlag des Nutzers/ der Nutzerin ab, beteiligt sich aber weiterhin am Verfahren, kann er/ sie eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die dem Nutzer/ der Nutzerin übermittelt wird.
- (4) Wenn der Diensteanbieter/ die Diensteanbieterin die Teilnahme verweigert, ist das Verfahren zu beenden und die Parteien davon zu verständigen.

#### § 8. Vermittlung zwischen den Parteien

- (1) Nimmt der Nutzer/ die Nutzerin den Gegenvorschlag an und einigen sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls, wird diese Einigung von der Beschwerdestelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.
- (2) Nimmt der Nutzer/ die Nutzerin den Gegenvorschlag nicht an oder erachtet er/ sie den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des Diensteanbieters/ der Diensteanbieterin nicht für erledigt, vermittelt die Beschwerdestelle zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.

#### § 9. Schlichtungsvorschlag

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann den Parteien ein konkreter Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreitet werden. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- (2) Es besteht kein Anspruch seitens der Parteien des Schlichtungsverfahrens, dass in ihrem Fall eine bestimmte Schlichterin/ ein bestimmter Schlichter des Schlichtungsorgans tätig wird. Die einzelnen Schlichtungsfälle werden den Schlichterinnen und Schlichtern entsprechend der Geschäftsordnung zugeteilt.
- (3) Die Schlichterin/ der Schlichter ist in ihrer/ seiner Beweiswürdigung frei. Zur Feststellung des Sachverhalts kann sie/ er ein mündliches Schlichtungsgespräch mit den Parteien durchführen. Der Ablauf des mündlichen Schlichtungsgesprächs wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.
- (4) Es besteht kein Recht auf ein Schlichtungsgespräch.
- (5) Die Parteien können aufgefordert werden ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente vorzulegen, wenn es für die Klärung des Sachverhalts notwendig ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von einer von der Beschwerdestelle festzusetzenden, zwei Wochen nicht übersteigende Frist dazu zu äußern.

- (6) Wird ein Schlichtungsgespräch durchgeführt, kann der Schlichtungsvorschlag schon in der Verhandlung unterbreitet werden. Der Schlichter kann den Parteien eine Frist von mindestens einer Woche zur Annahme des Schlichtungsvorschlages einräumen.
- (7) Die Parteien sind bei Übermittlung eines Schlichtungsvorschlages durch den Schlichter darüber aufzuklären,
  1. dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
  2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
  3. dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
  4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
  5. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

#### § 10. Beendigung des Verfahrens

- (1) Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Beschwerdestelle den Parteien schriftlich unter Darlegung der Gründe mit.
- (2) Mit der Mitteilung des Ergebnisses endet das Schlichtungsverfahren

### **III. Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze**

#### § 11. Rechte der Parteien

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens haben die beteiligten Parteien folgende Rechte:

1. Recht auf Parteiengehör;
2. Recht auf Akteneinsicht;
3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite;
4. Recht auf Ablehnung befangener Schlichterinnen und Schlichter;
5. Recht, sich vertreten zu lassen;
6. Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;
7. Recht auf Information durch die Schlichtungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
8. Recht, an einem mündlichen Schlichtungsgespräch teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

## § 12. Vertretung und Vertrauenspersonen

Die Parteien können ihre Rechte vor der Schlichtungsstelle selbst wahrnehmen, oder sich durch eigenberechtigte Personen vertreten lassen. Die Kosten der Vertretung trägt jede Partei selbst.

## § 13. Einsichtnahme in den Akt

Der Akt der Beschwerdestelle wird elektronisch geführt. Alle am Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien können diesen online und in oder aus besonders berücksichtigungswürdigen Gründen offline einsehen.

## § 14. Elektronische Zustellungen

- (1) Die Beschwerdestelle stellt den Parteien ihre Schreiben elektronisch zu. Änderungen im elektronischen Akt werden den Parteien elektronisch mitgeteilt.
- (2) In begründeten Ausnahmefällen kann davon abgewichen werden.

## § 15. Freiwilligkeit

Die Teilnahme an Verfahren bei der Beschwerdestelle und die Zustimmung zum Lösungsvorschlag sind freiwillig. Der Nutzer/ Die Nutzerin können den Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. können die Parteien das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

## § 16. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Schlichtungsverfahren bei der Beschwerdestelle ist nicht öffentlich.
- (2) Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Beschwerdestelle sind zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen sind vertraulich zu behandeln.
- (3) Die Beschwerdestelle verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Datenschutzerklärung der Beschwerdestelle, diese ist auf [www.rtr.at/datenschutz-beschwerdestelle](http://www.rtr.at/datenschutz-beschwerdestelle) abrufbar.
- (4) Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Parteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken oder zu veranlassen.

## § 17. Befangenheit einer Schlichterin/ eines Schlichters

- (1) Schlichterinnen und Schlichter haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur

diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber dem Geschäftsführer der RTR GmbH Fachbereich Medien offenzulegen.

- (2) Bei Befangenheit sämtlicher Schlichterinnen/ Schlichter des Schlichtungsorgans beauftragt der Geschäftsführer der RTR GmbH Fachbereich Medien eine dritte geeignete Person mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens.

#### § 18. Verfahrensdauer

- (1) Schlichtungsverfahren sind innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Schlichtungsersuchen abzuschließen.
- (2) Bei komplexen Streitigkeiten kann diese Frist von der Beschwerdestelle verlängert werden. Über die Verlängerung sind die Parteien zu informieren.

#### § 19. Kosten

- (1) Die Tätigkeit der Beschwerdestelle ist für die Parteien kostenlos.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst.

#### § 20 Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) zur Verfügung.

#### § 21 In-Kraft-treten

Diese Richtlinien gelten bis auf Widerruf ab 15.04.2021.

Wien, am 15.04.2021

**Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH**

Mag. Oliver Stribl  
Geschäftsführer Fachbereich Medien





**RTR**

Untersigner	serialNumber=402182088433,CN=Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,OU=Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,O=Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH,C=AT
Datum/Zeit-UTC	15.04.2021 17:51:28
Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-07,OU=a-sign-corporate-07,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
Serien-Nr	582516203
Prüfinformationen	Information zur Prüfung des Dokumentes finden Sie unter <a href="https://www.rtr.at/amtssignatur">https://www.rtr.at/amtssignatur</a>
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Auch ein Ausdruck dieses Dokuments hat gemäß § 20 E-Government-Gesetz die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.