

## Zuständig

Die Schlichtungsstelle der E-Control ist für Streitigkeiten zwischen Strom- bzw. GaskundInnen und Strom- und Gasunternehmen zuständig.

Dazu zählen etwa:

- Probleme mit Rechnungen
- Probleme beim Lieferantenwechsel
- Qualität der Dienstleistung etc.
- Streitigkeiten mit Netzbetreibern, insbesondere Netzanschluss und Netzzugang Stromnetz / Gasnetz

Zu den Strom- und Gasunternehmen zählen Netzbetreiber (Strom- und Gasnetze) und Energielieferanten (Strom- und Gaslieferanten).

Antragsberechtigt sind sowohl KonsumentInnen nach dem Konsumentenschutzgesetz als auch alle anderen EndverbraucherInnen (Gewerbe- und Industriekunden etc.). Bei Streitigkeiten zwischen KonsumentInnen und Strom- bzw. Gasunternehmen handelt die Schlichtungsstelle als zuständige Stelle für alternative Streitbeilegung (AS-Stelle) nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz. Bei allen anderen AntragstellerInnen beruht die Zuständigkeit auf § 26 Energie-Control Gesetz.

## NICHT zuständig

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen kann die Schlichtungsstelle der E-Control leider nicht vermitteln.

| Telefonische Anfragen | Online-Beschwerdeformular                | Beschwerde außerhalb des Online-Portals   |
|-----------------------|--|---|
| 01 24724 444          | Kein Online-Beschwerdeformular vorhanden | <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail an <a href="mailto:schlichtungsstelle@e-control.at">schlichtungsstelle@e-control.at</a></li> <li>• Per Post an Energie-Control Austria, z.H. Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien</li> <li>• Per Fax an 01 24724 900</li> </ul> |

### Zuständig

Bei Problemen mit in Österreich tätigen **Telefon- und Internetbetreibern** betreffend:

- Rechnungsstreitigkeiten (z.B. Dienste von Drittanbietern, Mehrwertdienste, Roamingentgelte, Verrechnung von Datendiensten, Restentgelte bei Vertragsauflösung)
- Vertragsschwierigkeiten (z.B. bei Kündigung, Vertragsbindung/-dauer, Tarifvereinbarungen)
- Netzprobleme (zugesagte Internet-Geschwindigkeit wird nicht erreicht, Netzausfälle)
- Endgeräteprobleme (nur wenn der Kauf des Endgerätes mit dem Telekom-Vertrag verbunden ist, z.B. wenn das Endgerät im Zuge einer Vertragsverlängerung erworben wird)

Vom AStG nicht umfasst, aber nach Abstimmung mit der KommAustria gilt die gleiche Verfahrensführung **für Rundfunkbetreiber** (z.B. bei Problemen mit Kabelfernsehtznetzen oder mit Anbietern von Programmabonnements)

### NICHT zuständig

- für reine Endgeräteprobleme (ohne vertraglichen Zusammenhang mit dem Telekom-Vertrag)
- für reine Mail- und Web-Diensteanbieter
- für Internetshops
- für TV-/Rundfunk-Sender (z.B. Programminhalt)

| Telefonische Anfragen  | Online-Beschwerdeformular  | Beschwerde außerhalb des Online-Portals   |
|--|--|---|
| 01 58058-888 – Für den <b>Erstkontakt</b> und allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren<br>Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr<br>01 58058-444 – Für Anfragen zu bereits <b>anhängigen Schlichtungsverfahren</b><br>Montag bis Freitag 09:00 bis 12:00 Uhr | <a href="http://www.rtr.at/webformular">www.rtr.at/webformular</a> | <b>Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH<br/>Schlichtungsstelle</b><br>Mariahilfer Straße 77-79<br>1060 Wien<br><br>Fax: 01 58058-9494 |

### Zuständig

#### Für Postdienstleistungen

Beschwerden betreffend adressierte Sendungen (Briefe, Pakete). In der Regel sind nur die Absender antragsberechtigt, da nur diese in einem Vertragsverhältnis mit dem Postdiensteanbieter stehen.

#### Beispiele:

- Verlust
- Verspätung
- Beschädigung
- Fehlzustellung
- Einschreibesendungen
- Wertsendungen
- Nachsendeaufträge
- Urlaubspostfächer
- Hinterlegung von adressierten Postsendungen

### NICHT zuständig

Für Beschwerden betreffend **nicht adressierte** Sendungen, Postwurfsendungen, Werbesendungen. Leistungen, die nicht unter den Begriff „Postdienste“ fallen.

#### Beispiele:

- unadressierte Werbung
- Flugblattverteilung
- Aufkleber „Bitte keine Werbung“
- Werbung an der Haustüre
- Beschwerden betreffend Speditionsbeförderungen
- Beschwerden betreffend Zollgebühren von Postsendungen

| Telefonische Anfragen   | Online-Beschwerdeformular   | Beschwerde außerhalb des Online-Portals  |
|---|---|--|
| <p>01 58058-888 – Für den <b>Erstkontakt</b> und allgemeine Informationen zum Schlichtungsverfahren<br/>Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr</p> <p>01 58058-444 – Für Anfragen zu bereits <b>anhängigen Schlichtungsverfahren</b><br/>Montag bis Freitag 09:00 bis 12:00 Uhr</p> | <p><a href="http://www.rtr.at/webformular_post">www.rtr.at/webformular_post</a></p> | <p><b>Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH<br/>Schlichtungsstelle</b><br/>Mariahilfer Straße 77-79<br/>1060 Wien</p> <p>Fax: 01 58058-9494</p> |

## Zuständig

### Alle Verkehrsträger (Bahn/Bus/Schiff/Flug):

- Entschädigung/Erstattung auf Grundlage der EU-Verordnung
- Annullierung/Ausfälle/Verspätung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- Mangelhafte Information
- Fehlende Unterstützung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität und/oder Behinderungen

### Zusätzlich Flug:

- Nichtbeförderung
- Herabstufung in eine niedrigere Beförderungsstufe

### Zusätzlich Bahn:

Die apf kann im Bahnbereich bei nahezu jeder Angelegenheit helfen, die in Verbindung mit einem Beförderungsvertrag steht, u.a.:

- Fahrpreiserstattungen oder Stornierungen aus pers. Gründen
- Probleme mit Bahnmitarbeiterinnen und Bahnmitarbeitern
- Mangelnde Qualität des Essens, des Wagenmaterials oder Nichterbringung sonstiger Leistungen
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck
- Umgang mit Beschwerden
- Probleme bei der Ticketbuchung
- Strafen beim Fahren ohne (gültigem) Ticket

## NICHT zuständig

**Innerstädtische Verkehrsunternehmen** wie zB die Wiener Linien, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe, die Holding Graz Linien oder die Linz Linien

### Bahn (Beispiele):

- Allgemeine verkehrspolitische Angelegenheiten
- Lärmbelästigung/Beschwerden über Bauarbeiten von Anrainern

### Flug (Beispiele):

- Verlorenes, beschädigtes oder verschmutztes Gepäck
- Allgemeine Themen wie zB Fluglärm
- Wenn Stornierung vom Kunden ausgeht
- Wenn der Ticketpreis als zu hoch empfunden wird
- Probleme mit dem Personal der Fluglinie
- Beschwerden über Getränke, Essen oder das Unterhaltungsprogramm im Flugzeug
- Hubschrauberflüge oder die Fahrt mit dem Taxi zum Flughafen

### Bus und Schiff (Beispiele):

- Verlorenes, beschädigtes oder verschmutztes Gepäck
- Allgemeine Themen wie Verkehrslärm oder –aufkommen
- Wenn Stornierung vom Kunden ausgeht
- Wenn der Ticketpreis als zu hoch empfunden wird
- Probleme mit dem Personal des Unternehmens

| Telefonische Anfragen   | Online-Schlichtungsantrag   | Schlichtungsantrag außerhalb des Online-Portals  |
|---|---|--|
| 01 50 50 707 – DW Verkehrsträger<br>Bahn: 710, Bus: 720, Schiff: 730, Flug: 740<br>Telefonzeiten: Mo-Do 10:00 – 12:00 Uhr | Antragseinbringung <b>nach Möglichkeit ausschließlich</b> über das jeweilige Online-Antragsformular unter<br><a href="http://www.passagier.at">www.passagier.at</a> | <b>Ausnahme</b> per Post:<br>Agentur für Passagier und Fahrgastrechte<br>z.H. Fachbereich Bahn/Bus/Flug/Schiff<br>Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien |

**Zuständig**

Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Geschäft gemäß § 1 BWG zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut oder einem anderen Institut gemäß § 1 BWG sowie in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherInnen (§ 1 KSchG). Ausnahmsweise auch Streitschlichtung zwischen Kreditinstitut und Personen, die nicht Verbraucher sind (soweit gesetzlich vorgesehen).

Die GSK ist somit insbesondere für Streitigkeiten aus folgenden **Geschäften von VerbraucherInnen** zuständig:

- Spar/Einlagengeschäft
- inländische und grenzüberschreitende Überweisungen
- Eröffnung, Wechsel und Kündigung von Konten
- Kreditverträge
- Bausparverträge
- Investmentgeschäft
- Immobilienfondsgeschäft
- Devisen- und Valutengeschäft
- Wertpapieremissionsgeschäft
- Depotgeschäft

Für Beschwerden in folgenden Angelegenheiten ist die GSK auch für **Unternehmer** zuständig:

- Zahlungsdienstegesetz
- EU-SEPA-Verordnung
- E-Geld-Richtlinie
- Investmentfondsgesetz

**NICHT zuständig**

Die GSK ist nicht für die Beilegung von Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit (§ 2 Abs. 12 VKrG) zuständig.

| Telefonische Anfragen                                 | Online-Beschwerdeformular  | Beschwerde außerhalb des Online-Portals  |
|---|--|--|
| 01 505 42 98<br>(bei Abwesenheit auf Tonband möglich) | <a href="http://www.bankenschlichtung.at">www.bankenschlichtung.at</a> | Post: 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63<br>Fax: 0590900-118337<br>E-Mail: <a href="mailto:office@bankenschlichtung.at">office@bankenschlichtung.at</a> |

**Zuständig**

**Streitigkeiten aus über das Internet geschlossenen Verträgen**, beispielsweise:

- Wareneinkäufe bei Online-Shops
- Wareneinkäufe über Verkaufsplattformen wie Amazon, E-Bay etc. (ausgenommen Privatverkäufe)
- Verträge über IT-Dienstleistungen (E-Mail-Accounts, Hosting etc.)
- Ticketkäufe im Internet
- Online-Partnerbörsen
- Downloads von Musik, Spielen, Apps etc.
- Video-Streaming-Dienste
- Abonnements digitaler Dienstleistungen
- Reise-, Hotel- und Flugbuchungen im Internet
- Online Autovermietung

*Die Internet Ombudsstelle bietet außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (d.h. bei Beschwerden von KonsumentInnen mit Wohnsitz in Österreich gegen Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat und in den Bereichen E-Commerce, Urheberrecht, Datenschutz, Persönlichkeitsrechte etc.) Schlichtung im Rahmen des sogenannten „Standard-Verfahrens“ an (weitere Infos: <https://www.ombudsstelle.at/so-funktioniert/verfahren/>).*

**NICHT zuständig**

Streitigkeiten, die in die **Zuständigkeit der anderen Verbraucherschlichtungsstellen** fallen, insbesondere:

- Streitigkeiten mit einem **Telefonanbieter, Internetanbieter oder Rundfunkbetreiber** (zB Kabelnetzbetreiber und Anbieter von Pay-TV-Abos, sofern es um den Empfang von audiovisuellen Medien mittels eines Receivers geht) – diese fallen in den Zuständigkeitsbereich der RTR-Telekom-Schlichtungsstelle.
- **Streitigkeiten mit Unternehmen**, die mit der **Schlichtung für Verbrauchergeschäfte eine Teilnahmevereinbarung** abgeschlossen haben.

**Streitigkeiten in den folgenden Bereichen:**

- Gesundheitsdienstleistungen
- Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung
- Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse
- Kaufverträge über unbewegliche Sachen

| Telefonische Anfragen   | Online-Beschwerdeformular   | Beschwerde außerhalb des Online-Portals   |
|---|---|---|
| Es gibt eine telefonische Sprechstunde jeden Donnerstag (ausgenommen Feiertage) von 10:00 – 12:00 Uhr | Beschwerdeeinbringung <b>nach Möglichkeit ausschließlich</b> über das jeweilige Online-Beschwerdeformular unter <a href="https://www.ombudsstelle.at/beschwerde-einreichen/">https://www.ombudsstelle.at/beschwerde-einreichen/</a> | <b>Ausnahme</b> weise per Post an:<br>Internet Ombudsstelle<br>c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)<br>Ungargasse 64-66/3/404<br>1030 Wien |

## Zuständig

Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Erwerb/der Errichtung von Fertighäusern, beispielsweise:

- Technische Mängel
  - Während der Bauphase auftretende Mängel
  - Nach Fertigstellung des Fertighauses auftretende Mängel
- Rechtsfragen
- Kommunikationsprobleme zwischen Unternehmen und KundInnen im Rahmen des Beschwerdemanagements

Optional: Gerne stehen wir auch für die oben genannten Bereiche bei Nicht-Fertighäusern zur Verfügung

## NICHT zuständig

Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der anderen Schlichtungsstellen fallen.

| Telefonische Anfragen | Online-Beschwerdeformular  | Beschwerde außerhalb des Online-Portals  |
|-----------------------|--|--|
| 01 890 89 19          | Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über<br><a href="http://www.ombudsstelle-fertighaus.org">www.ombudsstelle-fertighaus.org</a> | <b>Post:</b> Ombudsstelle Fertighaus, Mülkerbastei 14/1,<br>1010 Wien<br><b>E-Mail:</b> <a href="mailto:ombudsstelle@fertighaus.org">ombudsstelle@fertighaus.org</a> |

### Zuständig

- Streitigkeiten mit Unternehmen, mit denen **Teilnahmevereinbarungen** bestehen (zB Media Markt/Saturn, Kneissl Touristik).
- Streitigkeiten, für die **keine der anderen Verbraucherschlichtungsstellen zuständig** ist. Dies betrifft vor allem folgende Bereiche:
  - Kauf von Waren (Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten, Lieferverzug, etc.)
  - Reisen (außer die apf ist zuständig)
  - Verlorenes Reisegepäck (Flug, Bus, Schiff)
  - Innerstädtische Verkehrsunternehmen (zB Wiener Linien)
  - Fernwärmelieferungsverträge
  - Dienstleistungen von Handwerkern
  - Kündigung von Abos und Mitgliedschaften
  - Versicherungsleistungen und Fremdwährungskredite
  - Sonstige Dienstl. (Frisör, Reinigung, Rechtsanwalt etc.)
- Streitigkeiten, für die der **Internet Ombudsmann zuständig** ist. KonsumentInnen können sich also entweder an den Internet Ombudsmann oder an uns wenden. Vorrangig sollte aber der Internet Ombudsmann in Anspruch genommen werden, der in Einzelfällen (zB im Reisebereich) an uns verweist.

### NICHT zuständig

- Streitigkeiten, die in die **Zuständigkeit der anderen Verbraucherschlichtungsstellen** (mit Ausnahme des Internet Ombudsmanns) fallen.
- **Rechtsberatung** von KonsumentInnen und Unternehmen. Wenn Parteien Auskünfte zu ihren Verträgen oder zur Gesetzeslage wünschen, sollten sie an eine Verbraucherschutz Einrichtung (VKI, Arbeiterkammer ihres Bundeslandes) oder die Wirtschaftskammer verwiesen werden.
- **Streitigkeiten in folgenden Bereichen:**
  - Gesundheitsdienstleistungen
  - Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- und Hochschulbildung
  - Kaufverträge über unbewegliche Sachen (zB Grundstücke)
  - Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (staatliche Dienstleistungen ohne wirtschaftliche Gegenleistung)

| Telefonische Anfragen   | Online-Beschwerdeformular  | Beschwerde außerhalb des Online-Portals  |
|---|--|--|
| 01 890 63 11 – DW<br>Isabel Hochfellner: 21<br>Simon Eder: 22<br>Katharina Hörl: 24<br>Joachim Leitner: 25<br>Fax: 99 | Beschwerdeeinbringung <b>bevorzugt</b> über unser<br>Online-Beschwerdeformular unter<br><br><a href="http://www.verbraucherschlichtung.at">www.verbraucherschlichtung.at</a> | Beschwerden sind auch per Post/E-Mail möglich:<br><br>Schlichtung für Verbrauchergeschäfte<br>Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien<br>E-Mail: <a href="mailto:office@verbraucherschlichtung.at">office@verbraucherschlichtung.at</a> |