

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeberinnen	V
------------------------------------	---

Irmgard Griss

Die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte – eine Zwischenbilanz	1
1. Einleitung	1
2. Organisation und Tätigkeit der Schlichtungsstelle	2
2.1 Handlungsfreiheit	2
2.2 Vertraulichkeit	2
2.3 Transparenz	3
2.4 Effektivität	3
2.5 Fairness	4
2.6 Rechtmäßigkeit	4
3. Resümee	5

Christof Berlin

Das Spektrum der Alternativen Streitbeilegung (AS) in Verbraucherkonflikten	7
1. Einführung	7
2. AS-Verfahren: Richtlinie und Praxis	8
2.1 Die Vielfalt von Verbraucher-AS	8
2.1.1 Bezeichnungen für AS-Verfahren	8
2.1.2 Die funktionale Einteilung der AS-Richtlinie	9
2.1.3 Beispiele aus der Praxis	10
2.2 Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP)	12
2.2.1 Kernmerkmale der SÖP	12
2.2.2 Schlichtung im Luftverkehr	13
2.2.3 Das Schlichtungsverfahren der SÖP	14
2.2.4 Verfahrensgerechtigkeit	16
3. Zusammenfassung und Fazit	17

Naomi Creutzfeldt

Ausblick nach Europa:

Beispiele aus den Mitgliedstaaten	19
ADR-Richtlinie: ein Überblick	19
Ziele für ADR-Systeme	21
Überlegungen zum Design der ADR-Systeme	21
Verschiedene mögliche Entwicklungen der ADR Systeme	23
Einige Beispiele von ADR-Systemen	24
Nationale ADR-Struktur für eine volle Flächenabdeckung	24
Finanzierung von ADR-Stellen	25
Argumente für eine Unterstützung von ADR Stellen durch die Wirtschaft	26
Sollten die ADR Entscheidungen verbindlich sein?	27

Kirstin Grüblinger

ADR-Richtlinie – Vorgaben und Spielräume für die Mitgliedstaaten	29
1. Hintergrund der Richtlinie – Rechte sind nur so gut wie ihre Durchsetzung	29
2. Rahmenrichtlinie als Mittel der Wahl	30
3. Anwendungsbereich	30
3.1 Sektorausnahmen	31
3.2 Mietrecht	31
3.3 Ausgenommene „Verfahren“	32
4. Ablehnungsgründe	33
5. Freiwillige Teilnahme	34
6. Begriff der alternativen Streitbeilegung	34
7. Qualitätskriterien	34
7.1 Fachwissen, Unabhängigkeit, Unparteilichkeit	34
7.2 Transparenz	35
7.3 Effektivität	36
8. Verjährungshemmung	36
9. Informationen der VerbraucherInnen durch Unternehmer	36
10. Organisation der Schlichtung	37

Georg Kathrein

Verbraucherschlichtung und Zugang zum Recht	39
1. Einleitung	39
2. Bisherige Grundhaltung des BMJ zu ADR/ODR	39
3. Einschätzung der RL	41
4. Anforderungen an ADR-Instrumente	42

Georg Kodek

Perspektiven zur Umsetzung der ADR-RL	45
1. Einleitung	45
2. Allgemeine Vorüberlegungen	46
3. Die künftige Rolle von AS im österreichischen Rechtssystem	47
4. Anwendungsbereich der Richtlinie	48
5. Organisatorische Fragen	48
5.1 „Anerkannte“ AS-Stelle	48
5.2 Allgemeine Vorgaben	49
5.3 In Betracht kommende Modelle	49
5.3.1 Universales Modell	50
5.3.2 Dachorganisation	51
5.3.3 Anerkennungssystem	52
5.3.4 Kombinationssystem	52
5.3.5 Ergänzende AS-Stelle	53
5.4 Sonderproblem Bestandrecht	53
6. Zielrichtung und Ausgestaltung des Verfahrens	54
6.1 Allgemeines	54
6.2 Vertraulichkeit	56
7. Verjährung	57
8. Kostenfragen	59
9. Weitere Fragen	61
9.1 Vereinbarung in AGB	61
9.2 Haftungsfragen	62
9.3 Durchsetzung von AS-Entscheidungen	62
9.4 Mitwirkungspflicht des Unternehmers?	63
9.5 Sanktionen	63
9.6 Massenverfahren	64