

## Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG (ab 03.05.2016)

### Abschnitt I – Allgemeines

#### Gegenstand der Verfahrensrichtlinien

##### § 1

Der Internet Ombudsmann ist eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung nach § 4 AStG. Diese Richtlinien regeln das Verfahren für die alternative Beilegung von Streitigkeiten durch die Schlichtungsstelle des Internet Ombudsmann.

#### Zuständigkeit

##### § 2

(1) Der Internet Ombudsmann ist als Schlichtungsstelle iSd Verfahrensrichtlinien zuständig bei Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer (Beschwerdegegner) und einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher iSd § 1 KSchG (Beschwerdeführer), wenn die folgenden Voraussetzungen vorliegen:

1. Der Vertragsschluss erfolgte im Fernabsatz (§ 3 Z 2 FAGG) über das Internet (z.B. über eine Website oder per E-Mail).
2. Der Beschwerdeführer behauptet konkrete Rechtsansprüche aus dem im Internet-Fernabsatz geschlossenen Vertrag gegenüber einem Beschwerdegegner oder er bestreitet vom Beschwerdegegner behauptete Rechtsansprüche aus dem im Internet-Fernabsatz geschlossenen Vertrag.
3. Die Beschwerdeeingabe erfolgt in der Verhandlungssprache nach § 12, entsprechend den Vorgaben nach § 5 Abs 1 und 2.

(2) Diese Verfahrensrichtlinien gelten nicht für:

1. Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten,
2. Streitigkeiten mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung,
3. nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse und
4. Kaufverträge über unbewegliche Sachen.

(3) Es gibt keine streitwertbezogenen Grenzen für eine Beschwerde.

(4) Die Zuständigkeit einer Schlichtungsstelle nach § 4 Abs 1 Z 1 bis 5 und 7 AStG schließt die Zuständigkeit des Internet Ombudsmann aus.

(5) Die Zuständigkeit des Internet Ombudsmann ist ausgeschlossen, soweit ein Unternehmen mit der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte eine Teilnahmevereinbarung getroffen hat. Auf der Website der Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)) werden KonsumentInnen auf diese Teilnahmevereinbarungen hingewiesen.

## **Verfahrensbeteiligte**

### **§ 3**

(1) Beschwerdeführer kann grundsätzlich jeder Verbraucher iSd § 1 KSchG sein, der ausreichend geschäftsfähig ist. Andernfalls ist eine Beschwerde durch einen gesetzlichen Vertreter im Namen des Beschwerdeführers einzubringen. Die Schlichtungsstelle geht bei der Beurteilung dieses Kriteriums, mangels sonstiger Hinweise, zunächst vom Vorbringen des Beschwerdeführers aus. Stellt sich nachträglich heraus, dass der Beschwerdeführer nicht ausreichend geschäftsfähig ist, wird das Schlichtungsverfahren beendet. Eine Beschwerde kann in Folge erneut, unter Beachtung des § 3, eingebracht werden. Das Verfahren wird nicht beendet, wenn der gesetzliche Vertreter innerhalb angemessener Frist ausdrücklich zustimmt in das Schlichtungsverfahren in seinem jeweiligen Stadium einzutreten.

(2) Die Beschwerde ist gegen einen konkret zu benennenden Unternehmer einzubringen. Durch die Benennung und die erstmalige Kontaktaufnahme seitens der Schlichtungsstelle (§ 15 Abs 2) wird dieser gegnerische Verfahrenspartei.

## **Vertretung**

### **§ 4**

Der Beschwerdeführer und der Beschwerdegegner können sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen oder diese beiziehen. Diese hat die Befugnis zur Vertretung nachzuweisen.

## **Einbringung der Beschwerde**

### **§ 5**

(1) Die Einbringung der Beschwerde hat durch Absenden eines mehrseitigen Eingabeformulars auf der Website [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) zu erfolgen. Hierbei hat der

Beschwerdeführer sämtliche Formulare vollständig und wahrheitsgetreu auszufüllen und die Verfahrensrichtlinien zu akzeptieren.

(2) Ist es dem Beschwerdeführer nicht möglich, die Beschwerde mittels Online-Eingabeformular einzubringen, kann die Beschwerde auch postalisch an folgender Adresse eingebracht werden:

Internet Ombudsman  
Margaretenstraße 70/2/10  
1050 Wien  
Österreich

(3) Die postalische Beschwerde hat die folgenden Angaben zu enthalten:

- Name und Geburtsdatum.
- Adresse und gegebenenfalls Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Fax, unter denen eine Kontaktaufnahme für Zwecke des Schlichtungsverfahrens möglich ist.
- Soweit bekannt Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Website des Beschwerdegegners.
- Eine ausführliche Sachverhaltsdarstellung.
- Den gesamten bisherigen Schriftverkehr zwischen den Streitparteien und sonstige für die Beurteilung des Beschwerdefalls erforderlichen Dokumente (ausschließlich in Kopie).
- Behauptung bzw. Bestreitung von Rechtsansprüchen (vgl. § 2 Abs 1 Z 2).
- Erklärung, welche Lösung durch die Einleitung des Schlichtungsverfahrens bezweckt wird.
- Falls die Beschwerde durch einen gesetzlichen Vertreter des betroffenen Verbrauchers eingebracht wird: Ein Nachweis über die gesetzliche Vertretung.
- Falls die Beschwerde in Vertretung, jedoch nicht durch einen gesetzlichen Vertreter, eingebracht wird: Eine Vertretungsvollmacht.
- Erklärung, dass die Verfahrensrichtlinien akzeptiert werden, beispielsweise durch Übermittlung der Unterwerfungserklärung nach Anhang I.
- Erklärung, dass die Beschwerde nicht von einer AS-Stelle iSd § 4 AStG oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist (vgl. Ablehnungsgrund nach § 6 Abs 1 Z 2).
- Erklärung, ob bereits erfolglos versucht wurde Kontakt mit dem Beschwerdeverursacher aufzunehmen, um eine Einigung zu erzielen (vgl. Ablehnungsgrund nach § 6 Abs 1 Z 5).

(4) Die Beschwerde hat jene Informationen zu enthalten, die eine sinnvolle Behandlung derselben erlauben. Allenfalls wird der Beschwerdeführer von der Streitschlichtungsstelle aufgefordert, innerhalb einer angemessenen Frist weitere Informationen zu übermitteln.

(5) Zur Erhebung des Sachverhalts kann die Streitschlichtungsstelle auch Informationen beim Beschwerdegegner einholen (§ 15 Abs 2). Die Schlichtungsstelle hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihr erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.

(6) Die Einbringung und Bearbeitung einer Beschwerde ist auch unter Verwendung der Plattform [webgate.ec.europa.eu/odr](http://webgate.ec.europa.eu/odr) möglich.

## Ablehnung der Beschwerde

### § 6

(1) Die Bearbeitung einer Beschwerde kann abgelehnt werden, wenn:

1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist,
2. die Beschwerde von einer AS-Stelle iSd § 4 AStG oder einem Gericht behandelt wird oder bereits behandelt worden ist,
3. der Verbraucher die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht hat, bei der AS-Stelle eingereicht hat,
4. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde,
5. der Verbraucher in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmer versucht hat oder diesen Versuch binnen einer von der AS-Stelle gesetzten angemessenen Frist nicht nachweislich nachholt.

(2) Lehnt die Schlichtungsstelle die Behandlung einer Beschwerde ab, hat sie die Parteien schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen, unter Angabe der Gründe für die Ablehnung, zu verständigen.

## Fristen

### § 7

(1) Die Streitschlichtungsstelle bemüht sich um größtmögliche Raschheit und Effizienz der Verfahren. In den Verfahrensrichtlinien sind Fristen vorgesehen.

(2) Wird in diesen Verfahrensrichtlinien auf Arbeitstage Bezug genommen, so sind darunter alle Tage bis auf Samstag, Sonntag und gesetzliche Feiertage nach § 1 Feiertagsruhegesetz zu verstehen.

(3) Fristen beginnen am Tag nach dem Einlangen einer Nachricht beim Empfänger.

## **Kommunikation mit der Streitschlichtungsstelle**

### **§ 8**

(1) Alle Arten von Eingaben an die Schlichtungsstelle – ausgenommen der Einbringung von Beschwerden (siehe § 5) – haben grundsätzlich durch Absenden eines Online-Formulars im Login-Bereich auf der Website [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) bzw. per Mail an [mail@ombudsmann.at](mailto:mail@ombudsmann.at) unter Angabe der Fallnummer (siehe § 9) zu erfolgen. Ausnahmsweise – insbesondere in den Fällen des § 5 Abs 2, wenn eine Online-Kommunikation für den Beschwerdegegner nicht möglich ist, bei technischen Schwierigkeiten oder wenn die Schlichtungsstelle zustimmt – kann eine Eingabe auch schriftlich an die Adresse Margaretenstraße 70/2/10, 1050 Wien erfolgen.

(2) Die Schlichtungsstelle kommuniziert mit den Parteien soweit möglich per E-Mail, nur ausnahmsweise – sollte eine Kommunikation per E-Mail für eine Partei nicht möglich sein – postalisch, per Telefon oder Fax.

## **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 künftig bei Eingaben auf diese Nummer zu berufen.

## **Datenschutz**

### **§ 10**

Sämtliche personenbezogenen Daten der Parteien werden – entsprechend § 8 Abs 2 Z 2 AStG - spätestens nach Ablauf von 39 Monaten nach der Mitteilung des Ergebnisses des Verfahrens gelöscht.

## **Vertraulichkeit**

### **§ 11**

(1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.

(2) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln. Die Schlichtungsstelle ist jedoch befugt, in einer Form, die keine Rückschlüsse auf die Identität der

Verfahrensparteien zulässt, öffentlich über den Ausgang eines Schlichtungsfalls zu berichten.

## **Verhandlungssprache**

### § 12

Verhandlungs- und Kommunikationssprache ist grundsätzlich Deutsch. Bei Zustimmung der Schlichtungsstelle kann auch, zusätzlich oder statt dessen, eine andere Sprache als Verhandlungssprache gewählt werden.

## **Kosten**

### § 13

Die administrative Abwicklung eines Streitschlichtungsverfahrens ist für beide Parteien kostenlos. Die Parteien haben bloß ihre eigenen Kosten, insbesondere die Kosten der eigenen Vertretung, selbst zu tragen.

## **Verjährungshemmung**

### § 14

Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Schlichtungsverfahrens hemmen, Zuständigkeit der Schlichtungsstelle vorausgesetzt, Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

## **Abschnitt II – Ablauf des Schlichtungsverfahrens**

### **Eröffnung des Schlichtungsverfahrens**

#### § 15

(1) Liegen sämtliche Voraussetzungen für die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle vor, wird das Verfahren gleichzeitig mit dem Einlangen der Beschwerde des Verbrauchers eingeleitet.

(2) Der Beschwerdegegner ist über das Einlangen der Beschwerde samt Beschwerdennummer bei der Schlichtungsstelle zu benachrichtigen und aufzufordern, der Schlichtungsstelle binnen einer von dieser festzusetzenden angemessenen Frist eine Stellungnahme und einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Gleichzeitig kann

der Beschwerdegegner aufgefordert werden, zur Klärung des Sachverhalts erforderliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

(3) Der Beschwerdegegner wird gleichzeitig mit der Benachrichtigung gemäß Abs 2 darauf hingewiesen, dass er, mangels abweichender ausdrücklicher Erklärung, mit einer aktiven Teilnahme am Schlichtungsverfahren die Verfahrensrichtlinien akzeptiert. Werden die Verfahrensrichtlinien vom Beschwerdegegner nicht innerhalb der Frist nach Abs 2 angenommen, so kann das Schlichtungsverfahren beendet werden. Alternativ ist eine Nachfristsetzung möglich. Gleichzeitig wird der Beschwerdegegner ebenfalls darauf hingewiesen, dass die Teilnahme am Schlichtungsverfahren freiwillig ist und das Schlichtungsverfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen abgebrochen werden kann.

(4) Die Benachrichtigung im Sinne von Abs 2 erfolgt binnen einer angemessenen Frist nach Einlangen der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle. Sollte die Beschwerde nicht alle Informationen enthalten, die eine sinnvolle Behandlung derselben erlauben, so hat die Benachrichtigung innerhalb einer angemessenen Frist nach Übermittlung der Informationen nach § 5 Abs 4 Satz 2 zu erfolgen.

(5) Die Stellungnahme und/oder der Lösungsvorschlag gem. Abs 2 sind innerhalb von fünf Arbeitstagen durch die Beschwerdestelle an den Beschwerdeführer weiterzuleiten. Gleichzeitig ist dieser aufzufordern, innerhalb einer von der Schlichtungsstelle festzusetzenden angemessenen Frist auf die Stellungnahme zu reagieren und/oder zu erklären, ob er den Lösungsvorschlag annimmt.

(6) Der Lösungsvorschlag des Beschwerdegegners darf keine kürzere Frist für eine Annahme vorsehen als zehn Arbeitstage. Wird eine kürzere Frist vorgesehen, so ist eine Annahme dennoch innerhalb von zehn Arbeitstagen möglich.

## **Weitere Feststellungen und Erklärungen**

### § 16

(1) Gibt der Beschwerdegegner eine Stellungnahme, jedoch keinen Lösungsvorschlag ab, und stellt sich aufgrund der Stellungnahme heraus, dass weitere Erörterungen des Sachverhalts erforderlich sind, so kann die Schlichtungsstelle, unter Setzung einer angemessenen Frist, jede der Parteien auffordern weitere Informationen zur Verfügung zu stellen.

(2) Die Parteien sind berechtigt, zu sämtlichen Vorbringen der Gegenparteien und zu den Beweisergebnissen, gegenüber der anderen Verfahrenspartei und/oder der Schlichtungsstelle, Stellung zu nehmen. Die Stellungnahmen sind von der Schlichtungsstelle innerhalb angemessener Frist an die jeweilige Gegenpartei weiterzuleiten.

## Hilfestellung und Vermittlung

### § 17

Die Schlichtungsstelle hat, soweit möglich, auf Anfragen der Streitparteien, soweit diese den Sachverhalt, dessen rechtliche Einschätzung bzw. das Schlichtungsverfahren betreffen, zeitnah zu antworten und zwischen den Parteien mit dem Ziel zu vermitteln, eine einvernehmliche Lösung zu finden. In diesem Bereich steht es der Schlichtungsstelle frei, ob für die Abgabe einer Stellungnahme oder Beantwortung von Anfragen Fristen gesetzt werden, wobei etwaige Fristen jedenfalls angemessen sein müssen.

## Lösungsvorschlag

### § 18

(1) Gibt der Beschwerdegegner während der in § 15 Abs 2 genannten Frist keinen Lösungsvorschlag ab oder wird der unterbreitete Lösungsvorschlag vom Beschwerdeführer nicht bzw. nicht fristgerecht akzeptiert, so hat die Schlichtungsstelle ihrerseits die Möglichkeit, den Verfahrensparteien Lösungsvorschläge zu unterbreiten. Hierbei hat die Schlichtungsstelle primär die geltende österreichische Rechtslage zu berücksichtigen, wobei Billigkeit, Plausibilität und ähnliche Erwägungen in die Lösungsvorschläge mit einfließen können.

(2) Die Unterbreitung eines Lösungsvorschlags im Sinne von Abs 1 erfolgt gleichzeitig an beide Verfahrensparteien.

(3) Die Schlichtungsstelle informiert die gegnerische Verfahrenspartei innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Einlangen einer Zustimmung einer Verfahrenspartei über diese. Die Schlichtungsstelle informiert beide Parteien innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Einlangen beider Zustimmungen über das Vorliegen einer einvernehmlichen Lösung.

(4) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass bei beiderseitiger Zustimmung innerhalb einer von der Streitschlichtungsstelle zu setzenden angemessenen Frist ein verbindlicher außergerichtlicher Vergleich zustande kommt.

(5) Die Streitparteien haben dem Vergleich binnen der im Lösungsvorschlag genannten Frist, ansonsten innerhalb einer Frist von zehn Arbeitstagen, zu entsprechen.

(6) Den Streitparteien steht es frei, während des Verfahrens jederzeit auch eigene Lösungsvorschläge zu unterbreiten, die jeweils von der Schlichtungsstelle an die andere Verfahrenspartei innerhalb von fünf Arbeitstagen weiterzuleiten sind.

(7) Die Parteien werden darüber informiert,  
1. dass sie die Wahl haben, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen,

2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen,
3. dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens und
4. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

## Verfahrensdauer

### § 19

(1) Das Ergebnis des Verfahrens ist den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitzuteilen.

(2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Schlichtungsstelle die Frist gemäß Abs 1 verlängern. Darüber sind die Parteien zu informieren.

## Beendigung des Verfahrens

### § 20

(1) Das Verfahren wird beendet, wenn

1. der Verbraucher seinen Antrag zurückzieht oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen,
2. der Unternehmer am Verfahren nicht teilnimmt bzw. nicht den Verfahrensrichtlinien zustimmt oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen,
3. ein Ablehnungsgrund nach § 6 Abs 1 vorliegt,
4. eine Einigung erzielt wurde oder
5. keine Einigung erzielt werden kann.

(2) Das Verfahren kann beendet werden, wenn:

1. Eine der Parteien die in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen oder von der Schlichtungsstelle gesetzten Fristen, mit Ausnahme von Fristen nach § 17, nicht einhält. Auf diese Folge wird bei Fristsetzung hingewiesen.
2. Die Kommunikation mit einer der Parteien nicht in der Verhandlungssprache möglich ist.

(3) Über die Beendigung nach Abs 2 entscheidet die Schlichtungsstelle nach freiem Ermessen.

(4) Mit Mitteilung des Ergebnisses gilt das Verfahren als beendet.

(5) Eine Einigung kann gemäß Abs 1 Z 5 frühestens dann nicht erzielt werden, wenn

1. der Beschwerdegegner keinen Lösungsvorschlag unterbreitet hat bzw. dieser Lösungsvorschlag nicht oder nicht fristgemäß angenommen wurde und die

- Schlichtungsstelle - mangels Aussichten auf Erfolg - davon absieht, einen eigenen Lösungsvorschlag gemäß § 18 zu unterbreiten oder
2. die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag gemäß § 18 unterbreitet hat, dieser jedoch nicht oder nicht fristgemäß von beiden Verfahrensparteien angenommen wurde.

Auf diese Folgen wird bei Fristsetzung hingewiesen.

### **Ordentlicher Rechtsweg**

#### **§ 21**

- (1) Allen Verfahrensparteien bleibt jederzeit der ordentliche Rechtsweg offen.
- (2) Beschreitet eine der Parteien den ordentlichen Rechtsweg, so gilt damit das Streitschlichtungsverfahren automatisch als beendet.
- (3) Die Schlichtungsstelle ist unverzüglich über die Einleitung gerichtliche Schritte zu informieren. Die Schlichtungsstelle hat die Verfahrensparteien, sobald sie Kenntnis von der Einleitung gerichtliche Schritte erlangt hat, von der Beendigung des Verfahrens zu informieren.

### **Abschnitt III – Organisation**

#### **Sitz**

#### **§ 22**

- (1) Die Schlichtungsstelle verfügt über eine statutarisch beim gemeinnützigen Verein „Internet Ombudsman – Verein zur Förderung der außergerichtlichen Streitschlichtung im Internet“ eingerichtete Geschäftsstelle zur Abwicklung von Verfahren nach diesen Verfahrensrichtlinien.
- (2) Ihr Sitz befindet sich an der Adresse:

Margaretenstraße 70/2/10  
1050 Wien  
c/o ÖIAT (Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation).

## **Geschäftsstelle**

### § 23

Die Schlichtungsstelle besteht aus der Geschäftsstelle zur Abwicklung von Verfahren nach diesen Verfahrensrichtlinien sowie sonstigen Mitarbeitern. Die aktuellen Mitglieder der Geschäftsstelle (Schlichter), einschließlich des Leiters der Schlichtungsstelle und dessen Stellvertreters, können unter [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) eingesehen werden.

## **Schlichter**

### § 24

(1) Das Schlichtungsverfahren wird durch einen Schlichter geführt. Dieser ist unabhängig und unparteiisch. Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenskonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber dem Leiter der Schlichtungsstelle offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der Schlichtungsstelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

(2) Ist ein Schlichter an der Fortführung des Schlichtungsverfahrens gehindert, so wird das Schlichtungsverfahren, je nach der Dauer der Verhinderung bis zu dessen Abschluss bzw. bloß vorübergehend, von einem anderen Schlichter fortgeführt.

(3) Bei Befangenheit eines Schlichters hat der Leiter der Schlichtungsstelle, im Falle der Befangenheit des Leiters die Stellvertretung, diesen durch einen anderen zu ersetzen. Hierüber sind die Parteien unverzüglich zu benachrichtigen.

(4) Bei Befangenheit sämtlicher Schlichter ist das Verfahren zu beenden. Die Schlichtungsstelle hat die Parteien hierüber unverzüglich zu benachrichtigen, die Gründe für die Befangenheit offenzulegen und gegebenenfalls an eine andere Schlichtungsstelle zu verweisen.

(5) Ein Wechsel des Schlichters ist auch bei Vorliegen sonstiger wichtiger Gründe möglich.

## Anhang I

### Unterwerfungserklärung

Hiermit akzeptiere ich,

....., (Name der Partei)

die Verfahrensrichtlinien des Internet Ombudsmann für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG in ihrer zum heutigen Tag geltenden Fassung.

Ort, Datum

Unterschrift