Verfahrensregeln für Schlichtungsverfahren beim Amt für Kommunikation in seiner Funktion als zuständige Schlichtungsstelle nach der Kommunikationsgesetzgebung gemäss Art. 4 Abs. 1 lit. a des Gesetzes über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (AStG; LGBl. 2016 Nr. 516)

Zuständigkeit

Das Amt für Kommunikation kann als Schlichtungsstelle nach der Kommunikationsgesetzgebung gemäss Art. 4 Abs. 1 lit. a des Gesetzes über alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten (AStG; LGBl. 2016 Nr. 516) nur dann als Schlichtungsstelle angerufen werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Es muss eine Streitigkeit zwischen einem Konsumenten und einem Unternehmen aus einem entgeltlichen Vertrag im Bereich der Kommunikationsgesetzgebung vorliegen.

2. Konsumenten müssen einen Wohnsitz in Liechtenstein oder einem EWR-Mitgliedsstaat haben.

3. Das Unternehmen muss in Liechtenstein niedergelassen sein.

4. Die Streitigkeit darf nicht in die Zuständigkeit einer anderen AS-Stelle im Sinne des Art. 4 Abs. 1 AStG fallen.

Einleitung des Verfahrens

1) Das Schlichtungsverfahren wird auf Antrag eines Konsumenten eingeleitet und beginnt mit Einlangen der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle, sofern diese zuständig ist. Unternehmen können keinen Schlichtungsantrag stellen.

2) Der Schlichtungsantrag ist on- oder offline in deutscher Sprache einzubringen und hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:

   1. Name, Adresse, Geburtsdatum und Kontaktdaten der Konsumentin/des Konsumenten;

   2. Name und Adresse des Unternehmens;

   3. eine knappe Darstellung des Sachverhalts;

   4. ein eindeutiges Begehren des Konsumenten;

5. eine Erklärung, dass der Konsument vor der Anrufung der Schlichtungsstelle selbst einen Einigungsversuch mit dem Unternehmen unternommen hat, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und wer seitens des Unternehmens daran beteiligt war;

6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer AS-Stelle nach Art. 4 Abs. 1 AStG anhängig ist oder war;

7. Dokumente, die für die Beurteilung des Falles erforderlich sind, wie zum Beispiel der zugrundeliegende Vertrag, der Schriftverkehr mit dem Unternehmen, strittige und andere Rechnungen (soweit relevant).

3) Zur Antragseinbringung wird Konsumenten die Nutzung des Onlineformulars empfohlen.

4) Mit der Einbringung des Schlichtungsantrags anerkennt der Konsument die vorliegende Verfahrensregeln.

Verbesserung

1) Wenn der Schlichtungsantrag unklar bzw. unschlüssig ist, notwendige Dokumente fehlen oder eine unangemessene Ausdrucksweise verwendet wird, kann die Schlichtungsstelle den Antrag unter Setzung einer Frist von mindestens zwei Wochen mit dem Ersuchen um Verbesserung zurückleiten.

2) Wird dem Verbesserungsersuchen innerhalb der gesetzten Frist nicht entsprochen, weist die Schlichtungsstelle unter Setzung einer neuerlichen Frist von zumindest zwei Wochen darauf hin, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt, sollte er innerhalb der neuen Frist nicht verbessert werden.

Ablehnungsgründe

1) Die Schlichtungsstelle lehnt einen Schlichtungsantrag ab, wenn

1. es sich um einen Streitfall zwischen Konsumenten oder zwischen Unternehmen handelt;

2. der Konsument keinen Wohnsitz in Liechtenstein oder einem EWR-Mitgliedsstaat hat;

3. das Unternehmen nicht in Liechtenstein niedergelassen ist;

4. es sich nicht um einen Anspruch aus einem entgeltlichen Vertrag handelt;

5. eine andere der in Art. 4 Abs. 1 AStG genannten AS-Stellen zuständig ist.

2) Die Schlichtungsstelle kann die Behandlung eines Schlichtungsantrags unter anderem ablehnen, wenn

1. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;

2. der Streitwert weniger als CHF 30.00 inkl. Mehrwertsteuer beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;

3. die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle nach Art. 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;

4. der Konsument die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von zumindest einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Unternehmer vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht hat;

5. der Konsument in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, vor der Einbringung der Schlichtungsantrags eine Einigung mit dem Unternehmen versucht zu haben;

6. kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird.

3) Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Schlichtungsstelle nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Absatz 1 und 2 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.

4) Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien innerhalb von drei Wochen ab Vorliegen des vollständigen Antrags unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

Teilnahme des Unternehmens am Verfahren

1) Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, wird er unverzüglich an das im Schlichtungsantrag genannte Unternehmen weitergeleitet. Das Unternehmen wird eingeladen, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen seine Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen.

2) Nimmt das Unternehmen den Lösungsvorschlag des Konsumenten an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.

3) Lehnt das Unternehmen den Lösungsvorschlag des Konsumenten ab, beteiligt sich aber weiterhin am Verfahren, kann es eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die dem Konsumenten übermittelt wird.

4) Wenn das Unternehmen seine Teilnahme verweigert oder nach zumindest einmaliger Urgenz und neuerlicher Fristsetzung von zwei Wochen nicht auf den Schlichtungsantrag reagiert, wird der Konsument davon verständigt und das Verfahren geschlossen.

Vermittlung

1) Nimmt der Konsument den Gegenvorschlag des Unternehmens nicht an oder erachtet er den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des Unternehmens nicht für erledigt, vermittelt die Schlichtungsstelle zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.

2) Wenn sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls einigen, wird diese Einigung von der Schlichtungsstelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

Lösungsvorschlag

1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

2) Der Schlichter ist in seiner Beweiswürdigung frei. Er kann zur Feststellung des Sachverhalts eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Der Ablauf der mündlichen Verhandlung wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.

3) Der Schlichter kann ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente anfordern, wenn es für die Klärung des Sachverhalts sinnvoll ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von zwei Wochen dazu zu äussern.

4) Wird der Lösungsvorschlag von den Parteien nicht schon in der Verhandlung angenommen, können sie binnen einer vom Schlichter zu setzenden Frist von mindestens einer Woche eine Entscheidung über den Lösungsvorschlag treffen. Die Parteien werden zu Beginn dieser Frist darüber aufgeklärt,

1. dass sie die Wahl haben, den Lösungsvorschlag 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 Lösungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;

4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Lösungsvorschlag annehmen;

5. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

5) Wenn die Parteien den Lösungsvorschlag annehmen, wird die Annahme von der Schlichtungsstelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

Beendigung des Verfahrens

Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Schlichtungsstelle den Parteien schriftlich unter Darlegung der Gründe mit.

Rechte der Parteien

Allen an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien kommen folgende Rechte zu:

1. Recht auf Parteiengehör;

2. Recht auf Akteneinsicht;

3. Recht auf Stellungnahme zu Äusserungen der Gegenseite innerhalb einer von der Schlichtungsstelle nach der Kommunikationsgesetzgebung gesetzten Frist von zumindest zwei Wochen;

4. Recht auf Ablehnung befangener 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 einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

Vertretung

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

Freiwilligkeit

1) Die Teilnahme an Verfahren bei der Schlichtungsstelle und die Zustimmung zum Lösungsvorschlag sind sowohl für Unternehmen als auch für Konsumenten freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.
2) Für Unternehmen gilt Abs. 1 nur, sofern durch eine Teilnahmevereinbarung vertraglich nicht etwas anderes vereinbart wurde.

Vertraulichkeit und Datenschutz

1) Das Schlichtungsverfahren ist nicht öffentlich.
2) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter 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.

Verfahrensdauer

1) Schlichtungsverfahren sind binnen 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerde abzuschliessen.
2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann diese Frist von der Schlichtungsstelle verlängert werden. Die Parteien sind über die Verlängerung zu informieren.

Verjährungshemmung

1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
2) Die Verjährungshemmung tritt nur ein, wenn die Schlichtungsstelle für die eingebrachte Beschwerde zuständig ist.

Kosten

1) Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist für die Parteien kostenlos, soweit in einer Teilnahmevereinbarung mit einem Unternehmen nicht etwas anderes vorgesehen wird.

2) Im Zusammenhang mit der Einleitung des Verfahrens hat der Konsument jedoch einen Betrag in Höhe von CHF 50.-- als Beitrag zu leisten, um die Ernsthaftigkeit des Verfahrens sicherzustellen.

3) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst. Dazu zählen insbesondere die eigenen Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung und –vertretung.