

## **Alternative Streitbeilegung für Bewohner/-innen des EU- und EWR-Raums**

Hiermit möchten wir Sie über die Möglichkeit informieren, dass Sie sich in einem Streitfall, den Sie direkt mit ARTONOM nicht klären konnten, an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung ("AS-Stelle") wenden können.

### Alternative Streitbeilegung - was ist das?

Es handelt sich um ein Verfahren zur alternativen, außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in einem EU-Mitgliedstaat niedergelassenen Unternehmer und einem im selben oder in einem sonstigen EU-Mitgliedstaat wohnhaften Verbraucher. Durchgeführt werden diese Verfahren von einer sogenannten AS-Stelle. Sie zielen darauf ab, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.

Die Streitbeilegungsstellen sind außergerichtliche, unabhängige Instanzen (Ombuds-/Schlichtungs-/Beschwerdestellen u. dgl.), die von ARTONOM herangezogen werden, wenn sich Kunden für ein Verfahren zur alternativen Streitbeilegung entscheiden. Verfahren zur alternativen Streitbeilegung bieten eine kostengünstigen, einfachen und schnellen Rechtsschutz für Verbraucher und Unternehmer, da Gerichtskosten und langwierige Verfahren vermieden werden.

### Wie kann ich eine Beschwerde im Rahmen eines Verfahrens zur alternativen Streitbeilegung einreichen?

Beschwerden können bei der unten genannten nationalen AS-Stelle eingereicht werden. Diese Stelle erteilt auch Auskünfte zum Ablauf.

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte\*  
Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18  
1060 Wien  
Österreich

Internet-Ombudsmann  
<http://www.verbraucherschlichtung.at>  
<http://www.ombudsmann.at>

\* Diese Schlichtungsstelle ist in der Liste der nationalen AS-Stellen enthalten, die den Qualitätsanforderungen laut Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten entsprechen. <http://ec.europa.eu/consumer/odr/>

Mag. Christoph Ortner  
Drautendorf 40  
4174 Niederwaldkirchen  
[kryzstof@artonom.at](mailto:kryzstof@artonom.at)