

### 3.4.9 Testschlichtungsstelle für KonsumentInnenbeschwerden

Im Zuge der EU-Richtlinie zur Einrichtung von Schlichtungsstellen hat das BMASK den VKI mit der Einrichtung einer Testschlichtungsstelle beauftragt. Als Präsidentin wurde vom BMASK Fr. Dr. Irmgard Griss, ehem. Präsidentin des OGH bestellt. Die Testschlichtungsstelle wird für neun Monate am 15. Mai den Betrieb aufnehmen.

Der Sitz ist derzeit im VKI mit zwei MitarbeiterInnen. Sollte die Testschlichtung in einen Dauerbetrieb übergehen, so wird ein anderer Sitz gesucht. Bislang wurde mit der Elektronikbranche und einigen Banken in Bezug auf Fremdwährungskredite vereinbart, sich dieser Testschlichtungsstelle zu bedienen. Der Vorteil liegt für die Unternehmen v.a. darin, Fälle aus der internen Organisation in eine kostenlose externe zu verlagern. Der Vorschlag, Fremdwährungskredite in Form eines Kollegialorganes unter Beteiligung der AK und eines Vertreters der Bankenbranche zu schlichten wurde vom BMASK zustimmend aufgenommen, jedoch seitens der Bankenbranche abgelehnt, die ein monokratisches Organ, dh die Präsidentin soll alleine entscheiden, bevorzugen. Als Grund wurde angegeben, dass die Banken die Struktur v.a. in der Testphase möglichst einfach halten wollen, sie wollen wohl auch nicht die Ressourcen zur Verfügung stellen. Ein weiterer Grund könnte sein, dass sie die AK nicht eingebunden haben wollen, da somit die Konsumenten eine fachlich versierte Person zur Unterstützung im Schlichtungsverfahren hätten.

Seitens der AK Wien Abt. Konsumentenpolitik wurde Unterstützung für einen kurzen Testzeitraum und unter Maßgabe der vorhandenen Ressourcen zugesichert, da die Schlichtungsstelle allein wohl nicht angemessen Fälle betreffend Fremdwährungskredite bearbeiten und bewerten kann und externes Expertenwissen benötigen wird. Eine Möglichkeit wäre, dass die Testschlichtung Konsumenten empfiehlt, sich von der AK (oder VKI) vertreten zu lassen. Nach drei Monaten Testbetrieb soll eine erste Evaluierung erfolgen.

Ohne formale Funktion in der Testschlichtung selbst wird die AK Wien allerdings nicht dauerhaft Ressourcen zur Verfügung stellen können; dh es sollte letztlich ein Kollegialorgan, in der die AK vertreten ist, geschaffen werden.

Sollte der Testbetrieb nach neun Monaten in einen Dauerbetrieb übergehen geht das BMASK davon aus, dass die Kosten von der Wirtschaft übernommen werden, was aber zu bezweifeln ist. So besteht auf der Bankenseite bereits eine eigene Schlichtungsstelle in der WKÖ. Inwiefern sich die AK finanziell und ressourcenmäßig bei einem etwaigen Dauerbetrieb beteiligen will, bedarf einer gesonderten Diskussion und Entscheidung.