



Ombudsdienst für Telekommunikation

Schlichtungsordnung

Fassung vom 09.10.2015

Inhalt

Kapitel I: Begriffsbestimmungen

Kapitel II: Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten durch die Unternehmen

Artikel 1: Interne Beschwerdestelle

Artikel 2: Frist und Bearbeitung von Streitigkeiten durch die

Unternehmen Kapitel III: Der Ombudsdienst für Telekommunikation

Artikel 3: Rechtspersönlichkeit des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Artikel 4: Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Kapitel IV: Beilegung von Streitigkeiten durch den Ombudsdienst für Telekommunikation

Artikel 5: Antragstellung beim Ombudsdienst für Telekommunikation

Artikel 6: Rechtliche Rahmenbedingungen

Artikel 7: Vollständiger Antrag

Artikel 8: Unterbleiben eines Schlichtungsverfahrens

Artikel 9: Entscheidung über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens und Inkennntnissetzung der Parteien

Artikel 10: Stellungnahmen

Artikel 11: Fristen

Artikel 12: Verfahrensbeendigung

Artikel 13: Einschaltung eines Sachverständigen

Artikel 14: Rechte des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Artikel 15: Vertraulichkeit

Artikel 16: Unparteilichkeit

Artikel 17: Hemmung der Verjährungsfrist

Artikel 18: Ruhen von Vollstreckungsaufträgen

Artikel 19: Unentgeltlichkeit

Artikel 20: Zurückziehen des Antrages

Artikel 21: Stellvertretung

Kapitel I: Begriffsbestimmungen

Endkunde: Benutzer, der keine öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsnetze oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation bereitstellt.

Verbraucher: Jede natürliche Person, die einen öffentlich zugänglichen elektronischen Kommunikationsdienst zu anderen als gewerblichen oder beruflichen Zwecken im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation benutzt oder anfragt.

Telekommunikationsunternehmen (kurz: Unternehmen): Jeder Betreiber, jede juristische Person, die ein Telefonbuch erstellt, verkauft oder verbreitet, jede juristische Person, die einen Telefonauskunftsdienst betreibt, jede juristische Person, die elektronische Kommunikationssysteme betreibt, jede juristische Person, die öffentliche Verschlüsselungsdienste anbietet, jede juristische Person, die anderen Tätigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikation im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation nachgeht.

Streitfälle: Jeder Streit zwischen einem Endkunden und einem Telekommunikationsunternehmen über die Ausführung eines Kauf- oder Dienstleistungsvertrages oder die Benutzung eines Produktes, einschließlich Verbraucherstreitigkeiten.

Verbraucherstreitigkeit: Jede Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen über die Ausführung eines Kauf- oder Dienstleistungsvertrages oder die Benutzung eines Produktes.

Qualifizierte Stelle: Jede private oder von einer staatlichen Behörde eingerichtete Stelle, die eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeiführt und auf der Liste aufgeführt wird, die vom Föderalen Ministerium für Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie erstellt und der Europäischen Kommission mitgeteilt wurde.

Kapitel II: Bearbeitung von Beschwerden durch die Telekommunikationsunternehmen

Artikel 1: Interne Beschwerdestelle

Bei einem Streit kann der Endkunde direkt Beschwerde bei der Beschwerdestelle des betroffenen Telekommunikationsunternehmens einlegen.

Artikel 2: Frist und Bearbeitung von Beschwerden durch die Unternehmen

Das Unternehmen beantwortet Beschwerden so rasch wie möglich und bemüht sich um eine zufriedenstellende Lösung.

Wenn eine Beschwerde nicht binnen einer angemessenen Frist zur Zufriedenheit des Endkunden bearbeitet werden kann, teilt das Unternehmen dem Endkunden aus eigenem Antrieb die Kontaktdaten des Ombudsdienstes für Telekommunikation mit und gibt auch an, dass es sich hierbei um eine qualifizierte Stelle handelt.

Diese Informationen werden schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verschafft.

Kapitel III: Der Ombudsdienst für Telekommunikation

Artikel 3: Rechtspersönlichkeit des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Der mit dem Gesetz vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen beim Belgischen Institut für Postdienste und Telekommunikation eingerichtete Ombudsdienst für Telekommunikation ist für die Beziehungen zwischen den Endkunden im Sinne der Gesetzgebung über elektronische Kommunikation und den Telekommunikationsunternehmen zuständig. Innerhalb seines Zuständigkeitsbereiches ist der Ombudsdienst in keiner Weise den Weisungen einer staatlichen Behörde unterstellt.

Artikel 4: Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Der Ombudsdienst für Telekommunikation ist mit den folgenden Aufgaben betraut:

1. Prüfung aller Streitfälle von Endkunden, welche Bezug haben auf die Geschäftstätigkeit eines Telekommunikationsunternehmens stehen;
2. Schlichtung zur Herbeiführung einer außergerichtlichen Einigung bei Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Endkunden;

3. Erstellen eines Schlichtungsvorschlages an die Adresse der Unternehmen, wenn keine außergerichtliche Einigung erzielt werden kann. Eine Kopie des Schlichtungsvorschlages wird dem Beschwerdeführer zugestellt;

5. Bestmögliche Beratung der Endkunden, die sich schriftlich oder mündlich an den Ombudsdienst wenden, zu ihren Anliegen;

6. Auf Aufforderung des für Telekommunikation zuständigen Ministers, des für Verbraucherschutz zuständigen Ministers oder des Belgischen Institutes für Postdienste und Telekommunikation oder des Beratungsausschusses für Telekommunikation (oder der Minister der Gemeinschaften, in deren Ressort Rundfunkprogramme fallen und der Regulierungsbehörden der Gemeinschaften im Bereich Rundfunkprogramme, die in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes für Telekommunikation fallen): Erstellung von Stellungnahmen im Rahmen seiner Aufgaben;

7. Prüfung des Antrages einer jeden Person, die angibt Opfer eines Rufnummernmissbrauches zu sein, auf Mitteilung der Identität und der Anschrift der Benutzer der elektronischen Kommunikationsnetze oder -dienste, die sich rechtswidrig verhalten haben, sofern diese Daten verfügbar sind. Derartige Anträge unterliegen jedoch nicht der vorliegenden Schlichtungsordnung.

8. Zusammenarbeit mit den folgenden Stellen:

a) Andere unabhängige branchenspezifische Schlichtungsausschüsse oder unabhängige Mediatoren, unter anderem durch Verweisung der Streitfälle, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation nicht zuständig ist, an den zuständigen Schlichtungsausschuss oder Mediator;

b) Ausländische Ombudsdienste oder Stellen mit vergleichbarer Funktion, die in ihrer Eigenschaft als Beschwerdeinstanz bei der Regelung von Streitigkeiten auftreten, die in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsdienstes für Telekommunikation fallen;

c) die Regulierungsbehörden der Gemeinschaften

Kapitel IV: Beilegung von Streitigkeiten durch den Ombudsdienst für Telekommunikation

Artikel 5: Antragstellung beim Ombudsdienst für Telekommunikation

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Streitsache kann beim Ombudsdienst für Telekommunikation persönlich, schriftlich (Koning Albert II-laan 8 bus 3 – 1000 Brüssel), per Fax (02 - 219 86 59), per E-Mail (klachten@ombudsmantelecom.be) oder durch Ausfüllen des Formulars auf der Webseite des Ombudsdienstes für Telekommunikation (www.ombudsmantelecom.be) gestellt werden. Die Anträge können auf Französisch, Niederländisch, Deutsch oder Englisch gestellt werden. Das Verfahren kann in diesen Sprachen geführt werden.

Artikel 6: Rechtliche Rahmenbedingungen

Für die Erfüllung seiner Aufgaben basiert sich der Ombudsdienst auf alle gesetzlichen Bestimmungen, die im behandelten Einzelfall zur Anwendung kommen. Der Ombudsdienst kann dabei u. a. zurückgreifen auf die internationalen Verträge, die europäische Richtlinien oder Verordnungen, das belgische Recht (Zivilgesetzbuch, Handelsgesetzbuch, Gesetz über die elektronische Kommunikation, Königlicher Erlass zur Festlegung eines Ethikkodexes für die Telekommunikation, andere einschlägige Gesetze, welche Anwendung finden auf den Telekomsektor, usw.) oder Verhaltenskodexe (wie die GOF-Richtlinien).

Artikel 7: Vollständiger Antrag

Sobald der Ombudsdienst für Telekommunikation über alle für die Prüfung des Antrages erforderlichen Unterlagen verfügt, setzt er die Parteien über dessen Vollständigkeit sowie das Eingangsdatum des Antrages in Kenntnis

Eine gegebenenfalls vorher bei der zuständigen Stelle im betreffenden Unternehmen eingelegte Beschwerde sowie die eventuell hieran anschließenden Vereinbarungen sind dem Antrag auf außergerichtliche Beilegung beim Ombudsdienst für Telekommunikation beizufügen.

Anderenfalls wird der Endkunde mittels eines dauerhaften Datenträgers aufgefordert, die fehlenden Antragsunterlagen nachzureichen.

Artikel 8: Unterbleiben eines Schlichtungsverfahrens

Der Ombudsdienst für Telekommunikation lehnt die Bearbeitung eines Antrages auf außergerichtliche Streitbeilegung in folgenden Fällen ab:

1. Wenn noch kein Versuch einer Einigung mit dem betroffenen Unternehmen unternommen worden ist;
2. Wenn die betreffende Beschwerde vor mehr als einem Jahr bei dem betroffenen Unternehmen vorgebracht wurde;
3. Wenn die Antragstellung völlig aus der Luft gegriffen, verletzend oder diffamierend ist;
4. Wenn der Antrag anonym gestellt wird, die Gegenpartei nicht genannt wird oder nicht ermittelt werden kann;
5. Wenn mit der Antragstellung die Beilegung eines Rechtsstreites angestrebt wird, der bereits vor Gericht anhängig ist oder durch das Gericht entschieden wurde.
6. Wenn die Antragstellung sich nicht auf einen Streitfall bezieht, für den der Ombudsdienst für Telekommunikation zuständig ist.
7. Wenn die Beilegung des Streites den reibungslosen Betrieb des Ombudsdienstes für Telekommunikation ernsthaft beeinträchtigen würde.

Artikel 9: Entscheidung über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens und Inkenntnissetzung der Parteien

Spätestens drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrages setzt der Ombudsdienst für Telekommunikation die Parteien über seine Entscheidung der Zulässigkeit oder Unzulässigkeit des Antrages in Kenntnis.

Die Ablehnung des Antrages auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist dem Antragsteller unter Angabe von Gründen mitzuteilen.

Beschließt der Ombudsdienst die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens, setzt er den Endkunden von dessen Recht in Kenntnis, jederzeit seinen Antrag zurücknehmen zu können. Er setzt die Parteien außerdem darüber in Kenntnis, dass es ihnen freisteht, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen (außer im Falle eines gegen das Unternehmen vollstreckbaren Schlichtungsvergleiches, siehe Artikel 12), da der Schlichtungsvergleich von einer Gerichtsentscheidung abweichen kann und die Beteiligung am Verfahren keinen Hinderungsgrund für die Einreichung einer Klage vor Gericht darstellt. Er setzt die Parteien außerdem darüber in Kenntnis, dass der Schlichtungsvergleich keinen verbindlichen Charakter hat (außer im Falle eines gegen das Unternehmen vollstreckbaren Schlichtungsvergleiches, siehe Artikel 12) und dass der Schlichtungsvergleich keine rechtlichen oder technischen Konsequenzen hat (außer wenn die Parteien bei Gericht die Erteilung einer Vollstreckungsklausel beantragen oder im Falle eines gegen das Unternehmen vollstreckbaren Schlichtungsvergleiches, siehe Artikel 12). Die in diesem Artikel genannten Informationen werden auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt.

Artikel 10: Stellungnahmen

Die Parteien können mit dem Ombudsdienst für Telekommunikation auf elektronischem Wege, postalisch oder per Fax Schriftsätze, Schriftstücke und sonstige Mitteilungen austauschen. Auf Wunsch kann der Verbraucher auch die Dienststelle des Ombudsdienstes für Telekommunikation aufsuchen. Die Parteien verfügen über eine angemessene Frist, um alle Dokumente, Argumente und Fakten, welche durch die Gegenpartei vorgebracht wurden, einzusehen. Die Fristen hierfür sind in Artikel 11 festgelegt.

Artikel 11: Fristen

Spätestens 90 Kalendertage nach Eingang des vollständigen Antrages teilt der Ombudsdienst für Telekommunikation den Parteien den Ausgang den Vergleich mittels eines dauerhaften Datenträgers mit.

Diese Frist kann, in Ausnahmefällen, einmalig um weitere 90 Kalendertage verlängert werden, vorausgesetzt die Parteien werden darüber vor Ablauf der ursprünglichen Frist in Kenntnis gesetzt und die Verlängerung ist durch die Komplexität des Streites begründbar.

Die Parteien verfügen über eine Frist von 10 Kalendertagen, um ihren Standpunkt mitzuteilen (vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen sofern mit einem Unternehmen bereits ein Zusammenarbeitsprotokoll unterzeichnet wurde). Die gleiche Frist gilt für die Stellungnahme auf die Erwiderung des Antragsgegners samt Einreichung sämtlicher Unterlagen, Argumente und Fakten sowie jegliche Einholung ergänzender Auskünfte durch den Ombudsdienst für Telekommunikation (vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen, sofern mit einem Unternehmen bereits ein Zusammenarbeitsprotokoll vereinbart wurde).

Artikel 12: Verfahrensbeendigung

Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben. Der Ombudsdienst stellt dann die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung fest und teilt dies den

Parteien schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers mit.

Können sich die Parteien nicht einigen stellt der Ombudsdienst für Telekommunikation fest, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte und die Schlichtung gescheitert ist. Er setzt die Parteien darüber schriftlich oder mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers in Kenntnis und kann dabei einen Schlichtungsvorschlag für das betroffene Unternehmen formulieren und diese dem Antragsteller in Kopie zusenden.

Das Unternehmen hat 20 Werktage Zeit, um seine Entscheidung zu begründen, wenn es dem Schlichtungsvorschlag keine Folge zu leisten gedenkt. Die begründete Entscheidung ist an den Beschwerdeführer und den Ombudsdienst zu richten. Nach Ablauf der 20 Kalendertage sendet der Ombudsdienst dem betroffenen Unternehmen eine Erinnerung. Dieses hat noch einmal 20 Werktage Zeit, um seine Entscheidung zu begründen, falls es dem Schlichtungsvorschlag keine Folge zu leisten gedenkt. Die begründete Entscheidung ist an den Beschwerdeführer und den Ombudsdienst zu richten.

Bei Nichteinhaltung der genannten Fristen verpflichtet sich das Unternehmen zur Ausführung des Schlichtungsvorschlages im Hinblick auf die spezifische und persönliche Entschädigung des Beschwerdeführers.

Artikel 13: Einschaltung eines Sachverständigen

Für den Fall, dass der Antrag besonders komplex gelagert ist, kann der Ombudsdienst für Telekommunikation die Unterstützung eines Sachverständigen in Anspruch nehmen. Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden keine Kosten durch den Ombudsdienst erhoben.

Artikel 14: Rechte des Ombudsdienstes für Telekommunikation

Der Ombudsdienst kann im Rahmen eines bei ihm gestellten Antrages vor Ort die Einsichtnahme in Bücher, Schriftverkehr, Protokolle und generell, sämtliche Unterlagen und Schriftstücke des oder der betroffenen Unternehmen, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Antrag stehen, fordern. Er kann von den Geschäftsführern oder Mitarbeitern des oder der betroffenen Unternehmen alle sachdienlichen Auskünfte und Informationen fordern und alle für die Untersuchung zweckdienlichen Überprüfungen vornehmen.

Artikel 15: Vertraulichkeit

Alle Auskünfte, die der Ombudsdienst für Telekommunikation im Rahmen der außergerichtlichen Beilegung einer Streitsache erhält, werden vertraulich behandelt.

Sie dürfen ausschließlich für die außergerichtliche Streitbeilegung verwendet werden.

Ausgenommen hiervon ist die Auswertung der Fälle zur Erstellung des Jahresberichtes.

Artikel 16: Unparteilichkeit

Der Ombudsdienst setzt sich aus zwei Mitgliedern zusammen. Sie gehören jeweils unterschiedlichen Sprachgruppen an. Der Ombudsdienst handelt als Kollegium. Jedes Mitglied des Kollegiums des Ombudsdienstes setzt das andere Mitglied unverzüglich über jeden Umstand in Kenntnis, der seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit gefährdet oder gefährden könnte oder der zu einem Interessenskonflikt mit den beiden Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung eines Streitfalls, mit dem er betraut ist, führen könnte. Das andere Mitglied kann in diesem Fall die Bearbeitung des Antrages auf außergerichtliche Streitbeilegung übernehmen. Ist dies nicht möglich, schlägt das Gremium den Beteiligten vor, den Streitfall einer anderen qualifizierten Stelle zur Bearbeitung

vorzulegen. Kann der Streitfall nicht einer anderen qualifizierten Stelle vorgelegt werden, werden die Parteien darüber in Kenntnis gesetzt. Sie können die weitere Bearbeitung des Verfahrens durch die natürliche Person, die sich in der genannten Situation befindet, ablehnen.

In gleicher Weise setzt das Personal, das an dem Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen mitwirkt, das Kollegium der Ombudsleute unverzüglich über jeden Umstand in Kenntnis, der ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit gefährdet oder gefährden könnte oder zu einem Interessenskonflikt mit einer der beiden Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung eines Streitfalls, mit dem sie betraut sind, führen könnte.

Artikel 17: Hemmung der Verjährungsfrist

Handelt es sich beim Endkunden um einen Verbraucher, werden die zivilrechtlichen Verjährungsfristen mit Eingang des vollständigen Antrages gehemmt.

Die Hemmung währt bis zu dem Tage, an dem der Ombudsdienst für Telekommunikation den Parteien:

- mitteilt, dass das Schlichtungsverfahren unterbleibt;
- den Vergleich zur gütlichen Einigung mitteilt.

Artikel 18: Ruhen von Vollstreckungsaufträgen

Sobald das Unternehmen über den Eingang des vollständigen Antrages beim Ombudsdienst für Telekommunikation in Kenntnis gesetzt wurde, setzt es sämtliche Vollstreckungsaufträge für eine Dauer von maximal vier Monaten aus bzw. so lange bis der Ombudsdienst einen Schlichtungsvorschlag formuliert oder man sich auf einen Vergleich geeinigt hat.

Bei Streitsachen im Sinne von Artikel 19 § 3 des Gesetzes vom 15. Mai 2007 über den Schutz der Verbraucher betreffende Rundfunkübertragungs- und Rundfunkverteilerdienste wird das Vollstreckungsverfahren von dem Unternehmen so lange ausgesetzt, bis der Ombudsdienst einen Schlichtungsvorschlag formuliert oder man sich auf einen Vergleich geeinigt hat.

Artikel 19: Unentgeltlichkeit

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden keine Kosten durch den Ombudsdienst erhoben.

Artikel 20: Zurückziehen des Antrages

Der Endkunde kann jederzeit seinen Antrag bis zum Abschluss des Verfahrens ohne Angabe von Gründen zurücknehmen. Er setzt dazu den Ombudsdienst mittels eines dauerhaften Datenträgers in Kenntnis.

Artikel 21: Stellvertretung

Falls die Parteien dies wünschen, können sie sich durch einen Bevollmächtigten beraten oder vertreten lassen. Sie haben außerdem jederzeit die Möglichkeit, ein unabhängiges Gutachten einzuholen.