

## **Hinweise für Verbraucher über das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten gemäß dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über Verbraucherschutz:**

Nach diesem Gesetz hat der Verbraucher das Recht auf eine außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, die sich aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag ergibt (im Folgenden als

"Verbraucherstreitigkeiten"), mit Ausnahme von Verträgen, die

- a) im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe für Patienten zum Zweck der Gesundheitsversorgung erbracht werden (38), einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten, b) im Bereich der Dienstleistungen von allgemeinem Interesse nichtwirtschaftlicher Natur,
- c) mit öffentlichen Anbietern von Weiter- oder Hochschulbildung.

### **Einrichtungen zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten**

Gegenstand der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Sinne dieses Gesetzes sind

- a) im Bereich der Finanzdienstleistungen ein Finanzschiedsrichter innerhalb des Zuständigkeitsbereichs, der in den Rechtsvorschriften für Finanzschiedsrichter festgelegt ist <sup>39)</sup>,
- b) im Bereich der elektronischen Kommunikation und der Postdienste das Tschechische Amt für Telekommunikation im Rahmen der in den Rechtsvorschriften über elektronische Kommunikation und Postdienste vorgesehenen Zuständigkeiten <sup>40)</sup>,
- c) in den Bereichen Elektrizität, Gas und Heizung die Energieregulierungsbehörde im Rahmen der durch die Gesetzgebung zur Regulierung von Elektrizität, Gas und Heizung festgelegten Zuständigkeiten <sup>41)</sup>,
- d) in den Fällen, in denen die Zuständigkeit der unter den Buchstaben a) bis c) genannten Stellen nicht gegeben ist, die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine andere vom Ministerium für Industrie und Handel zugelassene Stelle; handelt es sich bei der zugelassenen Stelle um eine Berufskammer mit Pflichtmitgliedschaft, so übt sie die Zuständigkeit in dem in einem anderen Gesetz vorgesehenen Bereich aus.

### **DAS VERFAHREN DER TSCHECHISCHEN HANDELSAUFSICHTSBEHÖRDE UND DER BEAUFTRAGTEN STELLE BEI DER AUSSERGERICHTLICHEN BEILEGUNG VON VERBRAUCHERSTREITIGKEITEN**

#### **Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit**

(1) Die außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit wird auf Antrag des Verbrauchers eingeleitet. (2) Der in Absatz 1 genannte Vorschlag muss Folgendes enthalten

- a) identifikationsdaten der Streitparteien,
- b) eine vollständige und verständliche Darstellung des relevanten Sachverhalts,
- c) eine Angabe, was der Rechtsmittelführer begehrt,
- d) das Datum, an dem der Kläger das strittige Recht erstmals gegenüber dem Verkäufer geltend gemacht hat,
- e) eine Erklärung, dass die Angelegenheit weder von einem Gericht entschieden wurde, noch ein Schiedsspruch ergangen ist, noch eine außergerichtliche Beilegung des Verbraucherstreits zwischen den Parteien erreicht wurde, noch ein Gerichtsverfahren, ein Schiedsverfahren oder eine außergerichtliche Beilegung des Verbraucherstreits nach diesem Gesetz eingeleitet wurde, f) Datum und Unterschrift des Antragstellers.

(3) Dem Antrag sind Nachweise dafür beizufügen, dass der Antragsteller die Streitigkeit nicht direkt mit der anderen Partei beilegen konnte, sowie weitere Unterlagen, die den behaupteten Sachverhalt belegen, sofern vorhanden. Dem Antrag ist eine Vollmacht beizufügen, wenn der Antragsteller durch einen Bevollmächtigten vertreten ist.

(4) Der Antrag kann schriftlich oder mündlich zu Protokoll oder elektronisch über das Online-Formular auf der Website der tschechischen Gewerbeaufsicht eingereicht werden, wobei er mit einer anerkannten elektronischen Signatur zu unterzeichnen ist oder über die Datenmailbox der antragstellenden Person versandt wird. Sofern der Antrag innerhalb von zehn Tagen bestätigt oder durch eines der in Satz 1 genannten Verfahren vervollständigt wird, kann er mit anderen technischen Mitteln, insbesondere per Telefax oder über ein öffentliches Datennetz ohne Verwendung einer anerkannten elektronischen Signatur eingereicht werden. Der Antrag kann bei der beauftragten Stelle schriftlich oder elektronisch über das Online-Formular auf ihrer Website eingereicht werden.

Die Einleitung einer außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit gilt als Abschluss einer Vereinbarung über eine außergerichtliche Verhandlung zwischen dem Gläubiger und dem Schuldner über einen Anspruch oder einen Umstand, der einen Anspruch begründet, gemäß dem Zivilgesetzbuch <sup>42</sup>).

Der Kläger kann innerhalb eines Jahres ab dem Tag, an dem er sein Recht, das Gegenstand der Streitigkeit ist, gegenüber dem Verkäufer zum ersten Mal ausgeübt hat, bei der tschechischen Gewerbeaufsichtsbehörde oder einer bevollmächtigten Stelle Klage erheben.

### **Ablehnung des Vorschlags**

(1) Enthält der Antrag nicht die Angaben gemäß § 20n Absatz 2 oder sind die Unterlagen gemäß § 20n Absatz 3 nicht beigefügt, so fordert die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine ermächtigte Stelle den Antragsteller auf, diese innerhalb von 15 Tagen zu ergänzen. Nach Ablauf dieser Frist lehnt das tschechische Gewerbeaufsichtsamt oder die ermächtigte Stelle den Antrag ab.

**(2)** Die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine ermächtigte Stelle lehnt den Antrag auch dann ab, wenn sie aus dem Antrag, den beigefügten Unterlagen oder auf andere Weise feststellt, dass a) die Streitigkeit nicht in ihre sachliche Zuständigkeit fällt,

**b)** die Angelegenheit bereits von einem Gericht entschieden oder ein Schiedsspruch erlassen wurde oder ein Gerichts- oder Schiedsverfahren eingeleitet wurde oder eine außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit in derselben Angelegenheit mit einer anderen in § 20e dieses Gesetzes genannten Stelle bereits eingeleitet oder abgeschlossen wurde,

**c)** der Antragsteller den Antrag nach Ablauf der in § 20p genannten Frist gestellt hat oder

**d)** der Vorschlag ist offenkundig unbegründet.

**(3)** Die Klage ist insbesondere dann offensichtlich unbegründet, wenn

**a)** es sich um eine Wiedervorlage handelt und der Antragsteller zum Zeitpunkt der Einreichung nicht nachweist, dass er die in der früheren außergerichtlichen Einigung festgelegten Bedingungen erfüllt hat, sofern diese zutreffen Verbraucherstreitigkeiten, oder

**b)** der Rechtsmittelführer mit der Einreichung des Antrags eindeutig versucht, seine Rechte zum Nachteil der anderen Partei zu missbrauchen.

**(4)** Die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine ermächtigte Stelle unterrichtet die Streitparteien innerhalb von 15 Tagen nach Eingang des Antrags über dessen Ablehnung und die Gründe dafür, es sei denn, die Tatsachen, die die Ablehnung begründen, werden erst später festgestellt. In diesem Fall unterrichtet sie die Streitparteien unverzüglich von der Ablehnung, sobald sie von den Ablehnungsgründen Kenntnis erlangt..

### **Einleitung der außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit**

Die außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit wird an dem Tag eingeleitet, an dem die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine befugte Stelle einen Vorschlag gemäß § 20n erhält. Lehnt die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder die befugte Stelle den Vorschlag gemäß § 20q nicht ab, so unterrichtet sie beide Streitparteien über den Beginn der außergerichtlichen Beilegung des Verbraucherstreits und belehrt sie, dass a) sie sich nicht durch einen Rechtsvertreter vertreten lassen müssen<sup>43</sup>),

**b)** sie können unabhängige Beratung, Vertretung oder Unterstützung durch Dritte in Anspruch nehmen,

**c)** kann der Verbraucher die Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung beenden, wenn in jedem Stadium

**d)** das Recht haben, ihre Meinung zu dieser Angelegenheit zu äußern,

**e)** sie können die den Streitfall betreffenden Unterlagen einsehen und kommentieren, Abschriften oder Kopien der von der anderen Partei vorgelegten Behauptungen, Beweise, Dokumente und Fakten anfertigen,

**f)** in den Fällen des § 20u Absatz 2 werden sie in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger über die Beendigung der außergerichtlichen Beilegung des Verbraucherrechtsstreits und über die Tatsachen, die zur Beendigung der

außergerichtlichen Beilegung des Verbraucherrechtsstreits geführt haben, informiert,

- g)** die Einleitung einer außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit lässt das Recht der Streitparteien unberührt, den Schutz ihrer Rechte und berechtigten Interessen auf dem Rechtsweg zu suchen.

### **Zusammenarbeit mit dem tschechischen Gewerbeaufsichtsamt und der ermächtigten Stelle**

**(1)** Der Verkäufer ist verpflichtet, dem tschechischen Gewerbeaufsichtsamt oder einer bevollmächtigten Stelle innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Erhalt der Benachrichtigung gemäß § 20r eine Stellungnahme zu den im Antrag genannten Tatsachen abzugeben.

**(2)** Der Verkäufer ist verpflichtet, eng mit der tschechischen Gewerbeaufsichtsbehörde oder einer von ihr beauftragten Stelle zusammenzuarbeiten und ihr die für die wirksame Durchführung der außergerichtlichen Beilegung des Verbraucherstreits erforderliche Unterstützung zu gewähren..

### **Beendigung der außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit**

**(1)** Die außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit muss innerhalb von 90 Tagen nach ihrer Einleitung abgeschlossen sein.

**(2)** Bei besonders komplexen Streitigkeiten kann die in Absatz 1 genannte Frist um höchstens weitere 90 Tage verlängert werden. Die Parteien werden unverzüglich über die Verlängerung dieser Frist und über die Gesamtzeit, innerhalb derer die außergerichtliche Beilegung des Verbraucherrechtsstreits voraussichtlich abgeschlossen sein wird, informiert.

**(1)** Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten endet

**a)** der Abschluss einer Vereinbarung zwischen den Streitparteien,

**b)** eine einseitige Erklärung des Verbrauchers, die Teilnahme an der Streitbeilegung zu beenden, die dem tschechischen Gewerbeaufsichtsamt oder einer befugten Stelle mitgeteilt wird,

**c)** durch Tod, Erklärung des Todes, Erklärung des Verschwindens oder Auflösung einer der Streitparteien ohne Rechtsnachfolger,

**d)** bis zum Ablauf der Frist nach § 20t,

**e)** durch Ablehnung des Antrags nach § 20r.

**(2)** Die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine befugte Stelle unterrichtet die andere Streitpartei unverzüglich über die Beendigung der außergerichtlichen Beilegung der Verbraucherstreitigkeit gemäß Absatz 1 Buchstabe b oder c. Wird eine außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit gemäß Absatz 1 Buchstabe d) beendet, so unterrichtet sie unverzüglich beide Streitparteien.

**(3)** Die in Absatz 1 Buchstabe a) genannte Vereinbarung bedarf der Schriftform.

## **Lieferung**

Die Verpflichtung der tschechischen Gewerbeaufsichtsbehörde oder einer bevollmächtigten Stelle zur Zustellung eines Schriftstücks an die Streitparteien gemäß diesem Teil des Gesetzes ist erfüllt, wenn es über ein öffentliches Datennetz an das Postfach des Empfängers, an die im Vorschlag zur Einleitung einer außergerichtlichen Beilegung eines Verbraucherstreits angegebene Adresse oder an die Adresse, einschließlich einer elektronischen Adresse, die die Streitparteien der tschechischen Gewerbeaufsichtsbehörde oder einer bevollmächtigten Stelle zum Zweck der Zustellung mitteilen, zugestellt wird. Das Schriftstück gilt auch dann als zugestellt, wenn der Empfänger aufgrund von Umständen, die auf seiner Seite liegen, keine Kenntnis von der Zustellung erlangt hat.

## **Kosten der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten**

- (1) Für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten fallen keine Gebühren an..
- (2) Die Kosten für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten werden von den Parteien selbst getragen.

Die tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde oder eine bevollmächtigte Stelle legt Regeln für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten fest, die das Verfahren für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten näher regeln, damit die Regeln dieses Teils des Gesetzes eingehalten werden..

Dieser Abschnitt regelt das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten vor dem tschechischen Gewerbeaufsichtsamt und der beauftragten Stelle.