

# SCHLICHTUNGSORDNUNG



# **Inhaltsverzeichnis**

## **KAPITEL I: BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

## **KAPITEL II: BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN DURCH DIE TELEKOMMUNIKATIONSUNTERNEHMEN**

ARTIKEL 1: INTERNE BESCHWERDESTELLE

ARTIKEL 2: FRIST UND BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN DURCH DIE UNTERNEHMEN

## **KAPITEL III: DER OMBUDSDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION**

ARTIKEL 3: RECHTSPERSÖNLICHKEIT DES OMBUDSDIENSTES FÜR TELEKOMMUNIKATION

ARTIKEL 4: ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES FÜR TELEKOMMUNIKATION

ARTIKEL 5: VERFAHRENSGRUNDSÄTZE

## **KAPITEL IV: BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN DURCH DEN OMBUDSDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION**

ARTIKEL 6: EINREICHUNG EINER BESCHWERDE BEIM OMBUDSDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION

ARTIKEL 7: RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

ARTIKEL 8: VOLLSTÄNDIGKEIT DES ANTRAGES

ARTIKEL 9: UNZULÄSSIGKEIT DES ANTRAGES AUF AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG

ARTIKEL 10: UNENTGELTLICHKEIT

ARTIKEL 11: ENTSCHEIDUNG ÜBER DIE ÜBER DIE ERÖFFNUNG DES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS UND INKENNTNISSETZUNG DER PARTEIEN

ARTIKEL 12: STELLUNGNAHMEN

ARTIKEL 13: FRISTEN

ARTIKEL 14: VERFAHRENSBEENDIGUNG

ARTIKEL 15: MÖGLICHKEIT DER HINZUZIEHUNG EINES SACHVERSTÄNDIGEN

ARTIKEL 16: PRÄROGATIVEN DES OMBUDSDIENSTES FÜR TELEKOMMUNIKATION

ARTIKEL 17: VERTRAULICHKEIT

ARTIKEL 18: UNPARTEILICHKEIT

ARTIKEL 19: HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

ARTIKEL 20: RUHEN VON VOLLSTRECKUNGS-AUFTRÄGEN

ARTIKEL 21: JEDERZEITIGE BEENDIGUNG DES VERFAHRENS AUF WUNSCH DES ENDNUTZERS

ARTIKEL 22: STELLVERTRETUNG

# KAPITEL I: BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

## Begriffsbestimmungen

Endnutzer: Nutzer, der kein öffentliches elektronisches Kommunikationsnetz oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation bereitstellt.

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

Telekommunikationsunternehmen (im Folgenden „das Unternehmen“): Jeder Betreiber, jede natürliche oder juristische Person, die ein Telefonverzeichnis erstellt, verkauft oder verteilt; jede natürliche oder juristische Person, die einen Telefonauskunftsdienst betreibt; jede natürliche oder juristische Person, die ein öffentliches elektronisches Kommunikationsnetz oder öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation bereitstellt; jede natürliche oder juristische Person, die der Öffentlichkeit cryptografiedienste bereitstellt; jede natürliche oder juristische Person, die andere Aktivitäten im Sinne des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation im Bereich der elektronischen Kommunikation anbietet.

Qualifizierte Stelle: Jede private oder von einer öffentlichen Behörde eingerichtete Stelle, die mit der außergerichtlichen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten befasst ist und die auf der Liste steht, welche der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie erstellt und der Europäischen Kommission übermittelt.

## **KAPITEL II: BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN DURCH DIE TELEKOMMUNIKATIONSUNTERNEHMEN**

### **ARTIKEL 1: INTERNE BESCHWERDESTELLE**

Bei Streitigkeiten kann der Endnutzer direkt bei der Beschwerdestelle des betreffenden Telekommunikationsunternehmens Beschwerde einlegen.

### **ARTIKEL 2: FRIST UND BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN DURCH DIE UNTERNEHMEN**

Das Unternehmen beantwortet Beschwerden so schnell wie möglich und bemüht sich, eine zufriedenstellende Lösung zu finden. Wenn eine Beschwerde nicht innerhalb einer angemessenen Frist abgeholfen wird, teilt das Unternehmen dem Endnutzer 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 übermittelt.

# 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 Endnutzern im Sinne der geltenden Rechtsvorschriften im Bereich der elektronischen Kommunikation und den Unternehmen zuständig. Innerhalb seines Zuständigkeitsbereiches ist der Ombudsdienst unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden.

## ARTIKEL 4: ZUSTÄNDIGKEIT DES OMBUDSDIENSTES FÜR TELEKOMMUNIKATION

Der Ombudsdienst für Telekommunikation ist mit den folgenden Aufgaben betraut:

1. Untersuchung der Beschwerden von Endnutzern, die sich auf die Geschäftstätigkeiten der Unternehmen beziehen;
2. Schlichtung zur Herbeiführung einer gütlichen Einigung bei Streitfällen zwischen den Unternehmen und den Endnutzern;
3. Abgabe einer Empfehlung an die Unternehmen, falls keine gütliche Einigung erzielt werden kann; eine Abschrift der Empfehlung wird dem Beschwerdeführer zugesandt;
4. Bestmögliche Aufklärung von Endnutzern, die sich schriftlich oder mündlich an den Ombudsdienst wenden, zu ihren Anliegen;
5. Auf Antrag des/der für Telekommunikation zuständigen Ministers/Ministerin, des/der für Verbraucherschutz zuständigen Ministers/Ministerin, des Belgischen Institutes für Postdienste und Telekommunikation, des Beratenden Ausschusses für Telekommunikation, des/der für die Programme der Rundfunk- und Fernsehanstalten zuständigen Ministers/-Ministerin und der Gemeinschaftsregulatoren für Programme der Rundfunk- und Fernsehanstalten, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation zuständig ist, im Rahmen seiner Aufträge Stellungnahmen abgeben;
6. Prüfung der Anträge auf Mitteilung von Namen und Anschrift der Nutzer elektronischer Kommunikationsnetze beziehungsweise -dienste, von denen die Antragsteller, die behaupten Opfer einer böswilligen Nutzung eines elektronischen Kommunikationsnetzes beziehungsweise -dienstes geworden zu sein, belästigt worden sein sollen, sofern diese Daten verfügbar sind. Derartige Anträge unterliegen jedoch nicht den vorliegenden Verfahrensvorschriften;
7. zusammenarbeiten mit:
  - a) anderen unabhängigen sektoriellen Streitsachenkommissionen oder unabhängigen Ombudspersonen, unter anderem durch Weiterleitung von Beschwerden, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation nicht zuständig ist, an die zuständige Streitsachenkommission oder den zuständigen Ombudsmann bzw. die zuständige Ombudsfrau;
  - b) ausländischen Ombudsmännern bzw. Ombudsfrauen oder Einrichtungen, deren Funktion gleichwertig ist und die als Beschwerdeinstanz für die Bearbeitung von Beschwerden fungieren, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation zuständig ist;
  - c) den Gemeinschaftsregulatoren.

## **ARTIKEL 5: VERFAHRENSGRUNDSÄTZE**

Das Vermittlungsverfahren hat zum Ziel, im Interesse beider Parteien eine kostenlose und schnelle gütliche Einigung zu erreichen.

Der Ombudsdienst für Telekommunikation ist unabhängig und führt das Verfahren transparent und unparteiisch durch.

Die Parteien und der Ombudsdienst für Telekommunikation haben dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten geschützt und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse im Rahmen des Vermittlungsverfahrens nicht öffentlich zugänglich gemacht werden. Die mit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten innerhalb der Stelle betrauten Personen unterliegen einer Verschwiegenheitspflicht, soweit das Gesetz nichts anderes vorsieht. Die Verpflichtung erstreckt sich auf alle Elemente, die Ihnen im Laufe ihres Auftrages mitgeteilt wurden.

# **KAPITEL IV: BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN DURCH DEN OMBUDSDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION**

## **ARTIKEL 6: EINREICHUNG EINER BESCHWERDE BEIM OMBUDSDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION**

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit kann beim Ombudsdienst für Telekommunikation persönlich (nach Terminvereinbarung), 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 Website 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 7: RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN**

Bei der Erfüllung seines Auftrages stützt sich der Ombudsdienst auf sämtliche gesetzlichen Vorschriften, die im Rahmen des jeweiligen Streitfalles anwendbar und gültig sind. Der Ombudsdienst kann dazu unter anderem, aber nicht beschränkt auf die Folgenden, internationale Verträge, europäische Richtlinien oder Verordnungen, die belgische Gesetzgebung (Zivilgesetzbuch, Wirtschaftsgesetzbuch, Gesetz vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation, Königlicher Erlass zur Festlegung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Erbringung von gebührenpflichtigen Diensten, Rechtsvorschriften anderer Sektoren, usw.) und Verhaltensregeln (wie die GOF-Richtlinien) heranziehen.

## **ARTIKEL 8: VOLLSTÄNDIGKEIT DES ANTRAGES**

Sobald der Ombudsdienst für Telekommunikation über alle für die Prüfung der Zulässigkeit des Antrages erforderlichen Unterlagen verfügt, setzt er die betroffenen Parteien über den Eingang des vollständigen Antrages und das Eingangsdatum in Kenntnis.

Gegebenenfalls wird der vorausgehende Antrag, der bei der internen Beschwerdestelle des betreffenden Unternehmens eingereicht wurde, sowie die eventuell daraufhin getroffenen Maßnahmen dem Antrag auf außergerichtliche Beilegung, der an den Ombudsdienst für Telekommunikation gerichtet wurde, hinzugefügt.

Andernfalls wird der Endnutzer aufgefordert, sein Dossier innerhalb von zehn Kalendertagen auf einem dauerhaften Datenträger zu vervollständigen. In der Zwischenzeit wird der Antrag nicht bearbeitet.

## **ARTIKEL 9: UNZULÄSSIGKEIT DES ANTRAGES AUF AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG**

Der Ombudsdienst für Telekommunikation lehnt die Bearbeitung eines Antrages auf außergerichtliche Beilegung aus einem der folgenden Gründe ab:

1. Die Beschwerde wurde nicht vorhergehend beim betreffenden Unternehmen eingereicht;
2. Die betreffende Beschwerde wurde vor mehr als einem Jahr beim betreffenden Unternehmen eingereicht;
3. Der Antrag ist erfunden, verletzend oder diffamierend;
4. Der Antrag wurde anonym eingereicht oder die andere Partei ist nicht identifiziert oder nicht einfach identifizierbar;
5. Der Antrag betrifft die Regelung einer Streitsache, die Gegenstand einer gerichtlichen Forderung ist oder war;

6. Der Antrag fällt nicht unter die Streitigkeiten, für die der Ombudsdienst für Telekommunikation zuständig ist;
7. Die Bearbeitung der Streitigkeit beeinträchtigt das reibungslose Funktionieren des Ombudsdienstes für Telekommunikation.

#### **ARTIKEL 10: UNENTGELTLICHKEIT**

Die Bearbeitung eines Antrags auf außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit durch den Ombudsdienst ist für den Endnutzer kostenlos.

#### **ARTIKEL 11: ENTSCHEIDUNG ÜBER DIE ÜBER DIE ERÖFFNUNG DES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS UND INKENNTNISSETZUNG DER PARTEIEN**

Wenn der Ombudsdienst für Telekommunikation beschließt die Bearbeitung des Vermittlungersuchens fortzusetzen, informiert er den Endnutzer und das Unternehmen über Folgendes:

1. das Verfahren wird in Übereinstimmung mit den Verfahrensvorschriften durchgeführt und der Text ist auf der Website des Ombudsdienstes für Telekommunikation verfügbar und wird auf Antrag auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt,
2. Durch ihre Teilnahme am Vermittlungsverfahren erklären die Parteien ihr Einverständnis mit den Verfahrensvorschriften des Ombudsdienstes für Telekommunikation,
3. Die Parteien des Vermittlungsverfahrens können sich durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten lassen,
4. Es ist möglich, das Vermittlungsverfahren gemäß Artikel 21 zu beenden,
5. Das Verfahren ist gemäß Artikel 10 kostenlos,
6. Gemäß Artikel 17 wahrt der Ombudsdienst für Telekommunikation die Vertraulichkeit der von den Parteien übermittelten Informationen,
7. Die Teilnahme am Verfahren verhindert nicht, dass nach Abschluss des Verfahrens beim Ombudsdienst für Telekommunikation rechtliche Schritte eingeleitet werden können,
8. Es steht den Parteien frei, die vorgeschlagene gütliche Einigung anzunehmen oder nicht (außer im Falle einer Empfehlung, die gegenüber dem Unternehmen vollstreckbar wird – siehe Artikel 14),
9. Das Ergebnis des Vermittlungsverfahrens hat keine technischen oder rechtlichen Auswirkungen (außer im Falle einer Empfehlung, die gegenüber dem Unternehmen vollstreckbar wird – siehe Artikel 14),
10. Das Ergebnis des Vermittlungsverfahrens kann vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen.

Die Informationen sind auf einem dauerhaften Datenträger zu übermitteln.

#### **ARTIKEL 12: STELLUNGNAHMEN**

Die Parteien können mit dem Ombudsdienst für Telekommunikation per E-Mail, Brief oder Fax Informationen austauschen. Wenn sie dies wünschen können die Verbraucher sich (nach Terminvereinbarung) auch zu der Dienststelle des Ombudsdienstes für Telekommunikation begeben.

Den Parteien wird eine angemessene Frist eingeräumt, um alle von der Gegenpartei vorgebrachten Dokumente, Argumente und Fakten zur Kenntnis zu nehmen. Die Fristen sind in Artikel 13 festgelegt.



## **ARTIKEL 13: FRISTEN**

Innerhalb einer Frist von 90 Kalendertagen nach Eingang des vollständigen Antrages teilt der Ombudsdienst für Telekommunikation den Parteien das Ergebnis der Streitbeilegung mittels eines dauerhaften Datenträgers mit.

Diese Frist kann in außerordentlichen Umständen einmalig um denselben Zeitraum verlängert werden, unter der Voraussetzung, dass die Parteien darüber vor dem Ablauf der ersten Frist informiert werden und dass die Verlängerung durch die Komplexität der Streitigkeit begründet ist.

Die Parteien verfügen über eine Frist von zehn Kalendertagen, um ihren Standpunkt mitzuteilen (vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen, falls bereits ein Protokoll über die Zusammenarbeit mit einem Unternehmen geschlossen wurde). Dieselbe Frist gilt auch für die Kenntnisnahme aller von der Gegenpartei vorgebrachten Dokumente, Argumente und Fakten oder jegliche Einholung ergänzender Auskünfte durch den Ombudsdienst für Telekommunikation (vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen, falls bereits ein Protokoll über die Zusammenarbeit mit einem Unternehmen geschlossen wurde).

## **ARTIKEL 14: VERFAHRENSBEENDIGUNG**

Wenn der Ombudsdienst für Telekommunikation eine gütliche Einigung erzielt hat, schließt er das Dossier ab und sendet allen Parteien eine schriftliche oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger gespeicherte Bestätigung zu.

Kann keine gütliche Einigung erzielt werden, so teilt der Ombudsdienst für Telekommunikation dies den Parteien schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mit und kann er eine Empfehlung an das betreffende Unternehmen aussprechen, mit einer Kopie an den Antragsteller.

Falls das betreffende Unternehmen der Empfehlung nicht folgt, verfügt es über eine Frist von zwanzig Arbeitstagen, um seine Entscheidung zu begründen. Nach Ablauf der Frist von 20 Arbeitstagen schickt der Ombudsdienst dem betreffenden Unternehmen ein Erinnerungsschreiben. Das Unternehmen verfügt über eine Nachfrist von 20 Arbeitstagen, um seine Entscheidung zu begründen, falls es der Empfehlung nicht folgt. Die mit Gründen versehene Entscheidung wird stets sowohl dem Beschwerdeführer als auch dem Ombudsdienst zugesandt.

Durch die Nichteinhaltung der in den vorhergehenden Absätzen erwähnten Fristen verpflichtet das betreffende Unternehmen sich zur Umsetzung der Empfehlung, was die spezifische und persönliche Leistung zugunsten des betreffenden Beschwerdeführers betrifft.

## **ARTIKEL 15: MÖGLICHKEIT DER HINZUZIEHUNG EINES SACHVERSTÄNDIGEN**

Wenn die Komplexität des Antrages es erfordert, kann der Ombudsdienst für Telekommunikation Sachverständige hinzuziehen. Diese mögliche Hinzuziehung ist für die Parteien mit keinerlei Kosten verbunden.

## **ARTIKEL 16: PRÄROGATIVEN DES OMBUDSDIENSTES FÜR TELEKOMMUNIKATION**

Der Ombudsdienst kann im Rahmen einer bei ihm eingereichten Beschwerde vor Ort Bücher, Korrespondenz, Protokolle und allgemein alle Unterlagen und Schriftstücke des oder der betroffenen Unternehmen, die sich auf den Gegenstand der Beschwerde beziehen, einsehen. Er kann von den Geschäftsführern, ihren Beauftragten und/oder Mitarbeitern des oder der betroffenen Unternehmen alle Erläuterungen und Informationen verlangen und alle Überprüfungen vornehmen, die für seine Untersuchung notwendig sind.

## **ARTIKEL 17: VERTRAULICHKEIT**

Sämtliche Auskünfte, die der Ombudsdienst für Telekommunikation im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde erhält, werden vertraulich behandelt.

Sie dürfen nur im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung verwendet werden, mit Ausnahme ihrer Verarbeitung für den Jahresbericht.

### **ARTIKEL 18: UNPARTEILICHKEIT**

Der Ombudsdienst besteht aus zwei Mitgliedern, die einer anderen Sprachrolle angehören. Der Ombudsdienst handelt als Kollegium im Sinne von Artikel 43bis des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen. Jedes Mitglied des Kollegiums der Ombudsleute teilt dem anderen Mitglied unverzüglich alle Umstände mit, die seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten oder die zu einem Interessenkonflikt mit einer der Parteien eines Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit, mit dem er betraut ist, führen könnten. Das andere Mitglied kann in diesem Fall die Bearbeitung des Antrages auf außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit übernehmen. Ist dies nicht möglich, schlägt das Gremium den Parteien vor, die Streitigkeit einer anderen qualifizierten Stelle zur Bearbeitung vorzulegen. Kann die Streitigkeit nicht einer anderen qualifizierten Stelle vorgelegt werden, wird dies den Parteien mitgeteilt. Sie können sich der Fortsetzung des Verfahrens durch die natürliche Person, die sich in den beschriebenen Umständen befindet, widersetzen.

Ebenso unterrichten die an außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren beteiligten Mitarbeiter das Kollegium der Ombudsleute unverzüglich über alle Umstände, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder beeinträchtigen oder die zu einem Interessenkonflikt mit einer der Parteien eines Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit, an dem sie beteiligt sind, führen könnten.

### **ARTIKEL 19: HEMMUNG DER VERJÄHRUN**

Wenn der Endnutzer ein Verbraucher ist, werden die allgemeinen Verjährungsfristen ab dem Tag des Eingangs des vollständigen Antrages gehemmt.

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

- mitteilt, dass die Bearbeitung des Antrages abgelehnt wurde; oder
- das Ergebnis der gütlichen Einigung mitteilt.

### **ARTIKEL 20: RUHEN VON VOLLSTRECKUNGSaufTRÄGEN**

Sobald das Unternehmen über den Eingang des vollständigen Antrages beim Ombudsdienst für Telekommunikation in Kenntnis gesetzt wurde, setzt es ein etwaiges Beitreibungsverfahren für einen Zeitraum von höchstens vier Monaten oder bis zur Abgabe einer Empfehlung des Ombudsdienstes für Telekommunikation oder bis zur gütlichen Einigung aus.

### **ARTIKEL 21: JEDERZEITIGE BEENDIGUNG DES VERFAHRENS AUF WUNSCH DES ENDNUTZERS**

Der Endnutzer kann jederzeit von dem Verfahren zurücktreten. Er teilt dies dem Ombudsdienst auf einem dauerhaften Datenträger mit.

### **ARTIKEL 22: STELLVERTRETUNG**

Wenn die Parteien dies wünschen, können sie sich von einem Dritten unterstützen oder vertreten lassen. Sie können sich auch jederzeit unabhängig beraten lassen.