

Richtlinien für Schlichtungsverfahren beim Amt für Kommunikation in seiner Funktion als zuständige Schlichtungsstelle nach Art. 36 PPG i.V.m. Art. 24 ff RPV

I. Zuständigkeit:

Das Amt für Kommunikation kann als Schlichtungsstelle nach der Postgesetzgebung gemäss Art. 36 des Gesetzes vom 2. März 2023 über Postdienste und Paketzustelldienste (Postdienste- und Paketzustelldienste-gesetz; PPG; LGBl. 2023 Nr. 151) angerufen werden.

II. Einleitung des Verfahrens:

- 1) Das Schlichtungsverfahren nach Art. 36 des Gesetzes wird auf schriftliches Ersuchen einer Partei eingeleitet.
- 2) Der Schlichtungsantrag hat die folgenden Angaben zu enthalten. Diese sind vollständig und wahrheitsgetreu so darzustellen, dass diese gut nachvollziehbar sind.
 - Vollständiger Name der Partei und Kontaktdaten;
 - Adresse;
 - im Vertretungsfall, Name und Kontaktdaten des Vertreters (die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen);
 - Den vom Beschwerdefall betroffenen Postdiensteanbieter;
 - Angaben über die vom Beschwerdefall betroffene Postsendung (Briefsendung, Paketsendung, Zustellung behördlicher Dokumente, etc.);
 - Angabe der vom Beschwerdefall betroffenen Sendungsnummer(n) samt Vorlage aller relevanten Belege (Rechnungen, Einschreibebestätigungen, Aufgabebescheine, gegebenenfalls auch für Wertbrief oder Wertpaket). Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, es sei denn, es werden Originale angefordert;
 - eine kurze Schilderung des Sachverhaltes und eine Begründung, warum die Ablehnung des Anliegens durch den Postdiensteanbieter zu Unrecht erfolgte;
 - Angaben darüber, wie eine mögliche Lösung des Problems aussehen könnte.
- 3) Mit Einbringung des Schlichtungsantrags erkennt die beschwerte Partei diese Verfahrensrichtlinien an.

III. Verbesserung:

- 1) Wenn der Schlichtungsantrag unklar bzw. unschlüssig ist, notwendige Dokumente fehlen oder eine unangemessene Ausdrucksweise verwendet wird, kann die Schlichtungsstelle den Antrag unter Setzung einer Frist von mindestens zwei Wochen mit dem Ersuchen um Verbesserung zurückleiten.
- 2) Wird dem Verbesserungsersuchen innerhalb der gesetzten Frist nicht entsprochen, weist die Schlichtungsstelle unter Setzung einer neuerlichen Frist von zumindest zwei Wochen darauf hin, dass der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gilt, sollte er innerhalb der neuen Frist nicht verbessert werden.

IV. Ablehnungsgründe:

- 1) Die Schlichtungsstelle lehnt einen Schlichtungsantrag ab, wenn
 - es sich um einen Streitfall zwischen Konsumenten handelt;
 - die Partei keinen Wohnsitz in Liechtenstein oder einem EWR-Mitgliedsstaat hat;
 - der Postdiensteanbieter nicht in Liechtenstein gemeldet ist;
 - es sich nicht um einen Postdienst i.S.d. PPG handelt;
 - eine andere Stelle zuständig ist.
- 2) Die Schlichtungsstelle kann die Behandlung eines Schlichtungsantrags unter anderem ablehnen, wenn
 - die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist;
 - die Beschwerde bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle nach Art. 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;
 - die Partei die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Postdiensteanbieter vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht hat;
 - die Partei in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, vor der Einbringung des Schlichtungsantrags eine Einigung mit dem Postdiensteanbieter versucht zu haben;
 - kein konkreter Anspruch erhoben, sondern nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird.
- 3) Ob ein Schlichtungsantrag behandelt wird, entscheidet die Schlichtungsstelle nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Absatz 1 und 2 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- 4) Von einer Ablehnung der Behandlung des Schlichtungsantrags sind die Parteien innerhalb von drei Wochen ab Vorliegen des vollständigen Antrags unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

V. Teilnahme am Verfahren:

- 1) Die Parteien sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie alle erforderlichen Unterlagen vorzulegen.
- 2) Ist der Schlichtungsantrag zulässig und vollständig, ist er samt Beilagen unverzüglich an den im Schlichtungsantrag genannten Postdiensteanbieter zur Gegenäusserung weiterzuleiten. Für die Gegenäusserung ist eine Frist von mindestens zwei Wochen festzulegen.
- 3) Nimmt der Postdiensteanbieter den Lösungsvorschlag der Partei an, wird das Schlichtungsverfahren mit einer Einigung geschlossen.
- 4) Lehnt der Postdiensteanbieter den Lösungsvorschlag der Partei ab, ladet die Schlichtungsstelle die Parteien unter Einhaltung einer nach den Umständen des Falles angemessenen Frist zur Schlichtungsverhandlung.
- 5) Ist eine Partei trotz ausgewiesener Ladung säumig, sind ihr sämtliche Verfahrenskosten aufzuerlegen, sofern sie nicht durch ein unvorhergesehenes oder unabwendbares Ereignis am rechtzeitigen Erscheinen verhindert wurde.

VI. Schlichtungsverhandlung:

- 1) Die Schlichtungsverhandlung ist in Form einer Vermittlung zwischen den Parteien durchzuführen.
- 2) Nimmt die Partei den Gegenvorschlag des Postdiensteanbieters nicht an oder erachtet sie den Schlichtungsfall durch die Stellungnahme des Postdiensteanbieters nicht für erledigt, vermittelt die Schlichtungsstelle zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.
- 3) Wenn sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls einigen, wird diese Einigung von der Schlichtungsstelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.
- 4) Wird im Rahmen des Schlichtungsverfahrens innerhalb von vier Monaten keine einvernehmliche Lösung herbeigeführt, kann der Gegenstand des Verfahrens – soweit nicht eine Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte vorliegt – von der Schlichtungsstelle amtswegig weitergeführt und mit Verfügung abgeschlossen werden.
- 5) Über die Schlichtungsverhandlung ist ein Protokoll zu führen.

VII. Lösungsvorschlag:

- 1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreiten. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- 2) Der Schlichter ist in seiner Beweiswürdigung frei. Er kann zur Feststellung des Sachverhalts eine mündliche Verhandlung mit den Parteien durchführen. Der Ablauf der mündlichen Verhandlung wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt.
- 3) Der Schlichter kann ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente anfordern, wenn es für die Klärung des Sachverhalts sinnvoll ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von zwei Wochen dazu zu äussern.
- 4) Wird der Lösungsvorschlag von den Parteien nicht schon in der Verhandlung angenommen, können sie binnen einer vom Schlichter zu setzenden Frist von mindestens einer Woche eine Entscheidung über den Lösungsvorschlag treffen. Die Parteien werden zu Beginn dieser Frist darüber aufgeklärt,
 - dass sie die Wahl haben, den Lösungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
 - dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschliesst, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
 - dass der Lösungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
 - dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Lösungsvorschlag annehmen;
 - welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.
- 5) Wenn die Parteien den Lösungsvorschlag annehmen, wird die Annahme von der Schlichtungsstelle dokumentiert. Das Schlichtungsverfahren endet damit.

VIII. Beendigung des Verfahrens:

Das Ergebnis des Verfahrens teilt die Schlichtungsstelle den Parteien schriftlich unter Darlegung der Gründe mit.

IX. Rechte der Parteien:

Allen an einem Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien kommen folgende Rechte zu:

- 1) Recht auf Parteiengehör;
- 2) Recht auf Akteneinsicht;
- 3) Recht auf Stellungnahme zu Äusserungen der Gegenseite innerhalb einer von der Schlichtungsstelle nach der Postgesetzgebung gesetzten Frist von zumindest zwei Wochen;
- 4) Recht auf Ablehnung befangener Schlichter;
- 5) Recht, sich vertreten zu lassen;
- 6) Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;
- 7) Recht auf Information durch die Schlichtungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
- 8) Recht, an einer mündlichen Schlichtungsverhandlung teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird.

X. Vertretung:

Die Parteien können ihre Rechte vor der Schlichtungsstelle selbst wahrnehmen, sie können sich aber auch durch eigenberechtigte Personen vertreten lassen. Die Kosten der Vertretung trägt jede Partei selbst.

XI. Vertraulichkeit und Datenschutz:

- 1) Das Schlichtungsverfahren ist nicht öffentlich.
- 2) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

XII. Verjährungshemmung:

- 1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
- 2) Die Verjährungshemmung tritt nur ein, wenn die Schlichtungsstelle für die eingebrachte Beschwerde zuständig ist.

XIII. Kosten:

- 1) Für die Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist eine angemessene Pauschalgebühr einzuheben. Diese wird von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung des Umfangs und des Aufwands für das Schlichtungsverfahren zwischen 200 Franken und 20 000 Franken festgesetzt.

- 2) In begründeten Fällen können Postdiensteanbieter ganz oder teilweise von der Gebührenpflicht befreit werden. Die Befreiung wird nur auf Antrag für ein bestimmtes Schlichtungsverfahren gewährt.
- 3) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst. Dazu zählen insbesondere die eigenen Porto- und Kopierkosten, Reisekosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung und –vertretung.

Version: 05. Oktober 2023