

Richtlinie zum Umgang mit Patientenhalter*innenbeschwerden gem. § 30 Abs 3 Z 3 TÄKamG

Beschlossen von der Delegiertenversammlung der Österreichischen Tierärztekammer am 26.6.2026

§ 1 Grundsätze des Verfahrens

(1) Das Beschwerdeverfahren dient der außergerichtlichen Klärung von Beschwerden durch Patientenbesitzerinnen bzw. Patientenbesitzer.

(2) Gemäß § 30 Abs 3 Z 3 TÄKamG fällt die Behandlung von Beschwerden gegen Tierärztinnen bzw. Tierärzte in die Zuständigkeit der jeweiligen Landesstelle. Das Verfahren erfolgt in Form einer Vermittlung durch die jeweils zuständige Landesstellenpräsidentin bzw. Landesstellenpräsident der Österreichischen Tierärztekammer.

(3) Ziel ist es, mit den Beteiligten einen einvernehmlichen Lösungsweg zu erarbeiten.

(4) Das Verfahren ist kostenlos. Im Rahmen des Verfahrens werden keine Gutachten erstellt sowie keine fachlichen Beurteilungen vorgenommen.

(5) Allfällige erarbeitete Lösungsvorschläge oder Empfehlungen sind nicht bindend.

(6) Das Verfahren ersetzt weder ein zivilgerichtliches Verfahren noch begründet es zivilrechtliche Ansprüche.

(7) Patientenbesitzerinnen bzw. Patientenbesitzern wird empfohlen, vor Einbringung einer formellen Beschwerde zunächst das persönliche Gespräch mit der behandelnden Tierärztin oder dem behandelnden Tierarzt zu suchen, um etwaige Missverständnisse zu klären und eine einvernehmliche Lösung anzustreben.

(8) Eine Beschwerde im Sinne dieser Beschwerdeordnung ist eine schriftliche Darstellung einer Patientenbesitzerin oder eines Patientenbesitzers, die den (inhaltlichen und formalen) Bestimmungen dieser Beschwerdeordnung entspricht, ein konkretes Verhalten oder Unterlassen einer Tierärztin oder eines Tierarztes im Zusammenhang mit der tierärztlichen Behandlung oder Betreuung eines Tieres beanstandet und die außergerichtliche Klärung eines hieraus resultierenden Konflikts zum Ziel hat.

§ 2 Voraussetzungen für die Durchführung des Beschwerdeverfahrens

(1) Die Teilnahme am Beschwerdeverfahren ist freiwillig. Das Verfahren kann nur durchgeführt werden, wenn beide Parteien ausdrücklich zustimmen bzw. sich in das Verfahren einlassen.

(2) Ein Beschwerdeverfahren kann nicht durchgeführt werden, wenn hinsichtlich desselben Sachverhalts bereits ein gerichtliches Verfahren anhängig ist. Wird während eines laufenden Beschwerdeverfahrens ein gerichtliches Verfahren eingeleitet, ist das Beschwerdeverfahren einzustellen.

§ 3 Vorverfahren

A. Einbringung der Beschwerde

(1) Zur Einleitung eines Beschwerdeverfahrens ist verpflichtend das vom Kammeramt auf der Homepage der Österreichischen Tierärztekammer bereitgestellte Formular zu verwenden (Beschwerdebericht). Beschwerden, die nicht über diesen Weg eingereicht werden, können nicht bearbeitet werden und gelten als nicht eingebracht. Der Beschwerdebericht langt bei der Beschwerdestelle der Österreichischen Tierärztekammer (beschwerde@tieraerztekammer.at) ein.

(3) Es liegt im Ermessen der jeweiligen Landesstellenpräsidentin bzw. des jeweiligen Landesstellenpräsidenten, vor Einleitung eines formellen Beschwerdeverfahrens auf entsprechende Patientenhalter*innenanfragen durch informelle Kontaktaufnahme mit den Beteiligten auf eine Klärung hinzuwirken. Ein Anspruch auf Durchführung einer solchen Intervention besteht nicht.

(4) Die Beschwerde hat insbesondere folgende Angaben zu enthalten:

- Daten der Patientenbesitzerin bzw. des Patientenbesitzers
- Daten der betroffenen Tierärztin oder des Tierarztes
- Angaben zum Tier
- Kurze Darstellung des Sachverhalts
- Vorhandene, zweckdienliche Unterlagen sind beizulegen.

(5) Die Beschwerdestelle prüft die Beschwerde hinsichtlich Zuständigkeit und Vollständigkeit. Es wird eine entsprechende Geschäftszahl vergeben und die Beschwerde wird elektronisch gespeichert.

(6) Die jeweilige Landesstelle wird über das Einlangen der Beschwerde informiert und erhält Einblick in das laufende Vorverfahren.

(7) Ergibt sich im Rahmen der Vorprüfung, dass der vorgebrachte Sachverhalt Hinweise auf schwerwiegende berufrechtliche Pflichtverletzungen im Sinne der berufrechtlichen Vorschriften deutlich erkennen lässt, ist die Beschwerde zusätzlich an die Disziplinarkommission weiterzuleiten.

B. Verständigung der Tierärztin / des Tierarztes

(1) Nach Einlangen der Beschwerde wird diese von der Beschwerdestelle der betroffenen Tierärztin bzw. dem betroffenen Tierarzt übermittelt. Gleichzeitig erfolgt eine Einladung zur Stellungnahme.

(2) Erfolgt keine Zustimmung zur Durchführung des Verfahrens durch die betroffene Tierärztin bzw. den betroffenen Tierarzt oder keine Stellungnahme binnen 4 Wochen, kann das Beschwerdeverfahren nicht weitergeführt werden. Die Beschwerdestelle informiert die Patientenbesitzerin bzw. den Patientenbesitzer sowie die zuständige Landesstelle über die Einstellung des Verfahrens.

(3) Erfolgt eine Zustimmung zur Durchführung des Verfahrens durch die betroffene Tierärztin bzw. den betroffenen Tierarzt bzw. erfolgt eine Stellungnahme innerhalb von 4 Wochen, wird die zuständige Landesstelle informiert und es kommt zur Durchführung des Beschwerdeverfahrens.

§ 4 Durchführung des Beschwerdeverfahrens

(1) Die jeweilige Landesstelle kann zur Klärung des Sachverhalts vorhandene Unterlagen einsehen oder ergänzende Informationen bei den Parteien einholen, ohne jedoch fachliche Bewertungen oder Gutachten vorzunehmen.

(2) Ziel des Verfahrens ist die Vermittlung und Unterstützung der Parteien bei der Erarbeitung eines einvernehmlichen Lösungsweges. Die Landesstelle trifft keine bindenden Entscheidungen.

§ 5 Ergebnis des Beschwerdeverfahrens

(1) Das Verfahren kann insbesondere durch

- eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien,
- eine Empfehlung der Landesstelle oder
- die Beendigung ohne Einigung

abgeschlossen werden.

(2) Die Landesstelle teilt der Beschwerdestelle das Verfahrensergebnis schriftlich mit. Die Beschwerdestelle fasst in Zusammenarbeit mit der jeweiligen Landesstelle die entsprechende Dokumentation des Verfahrensergebnisses und übermittelt dieses den Parteien.

§ 6 Datenschutz

Alle im Rahmen des Beschwerdeprozesses verarbeiteten personenbezogene Daten werden vertraulich und ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung der Beschwerde unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Die personenbezogenen Daten werden für die Dauer von 7 Jahren aufbewahrt und anschließend gelöscht.

Kundgemacht. Wien, am 29.06.2026

Mag. Kurt Frühwirth eh.
Präsident der Österreichischen Tierärztekammer