

bankenschlichtung

oesterreich

Banken • Kapitalanlagegesellschaften • Zahlungsinstitute

Jahresbericht 2011

**Gemeinsame Schlichtungsstelle der
Österreichischen Kreditwirtschaft**

INHALTSVERZEICHNIS

I. Der Ombudsmann	3
II. EU-Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET 2011)	5
III. Arbeit der Schlichtungsstelle im Jahr 2011	7
IV. Fundamente der Schlichtungsstelle	8
V. Kompetenz der Schlichtungsstelle	9
VI. Informationsangebot	11
VII. Arbeit der Schlichtungsstelle kurz gefasst	12
VIII. Arbeit der Schlichtungsstelle im Jahr 2011 – Zahlen	13



I. DER OMBUDSMANN

Aufgrund der europäischen Rechtsentwicklung hat die österreichische Kreditwirtschaft 2002 die Notwendigkeit erkannt, eine Schlichtungsstelle einzurichten.

Diese sollte, wie von der EU gefordert, die Grundsätze einer außergerichtlichen Streitbeilegungseinrichtung erfüllen.

- ✘ Sie soll von einem fachlich kompetenten, allgemein anerkannten und unabhängigen Ombudsmann geleitet werden.
- ✘ Ausreichend finanzielle Mittel für die Tätigkeit dieser Schlichtungsstelle müssen zur Verfügung stehen.

Mit 1. Jänner 2003, dem Zeitpunkt, zu dem die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ihre Tätigkeit aufgenommen hat, hat Ministerialrat i.R. Mag. Herbert Beisteiner, ehemaliger Leiter der „Bankenabteilung“ im Österreichischen Rechnungshof, die verantwortungsvollen Aufgaben des unabhängigen Ombudsmannes übernommen.

Mit 1. Jänner 2012 ist Sektionschef i.R. Hon.Prof. Dr. Gerhard Hopf, Mag. Herbert Beisteiner in dieser Funktion nachgefolgt.

Sektionschef i.R. Hon.-Prof. Dr. Gerhard Hopf gehörte nach seiner Ausbildung zum Richter und richterlicher Tätigkeit in Wien von 1972 bis Ende 2007 dem Bundesministerium für Justiz an. Ab 1997 leitete er die Zivilrechtssektion des Ministeriums, die im Wesentlichen für die Vorbereitung und Unterstützung der Gesetzgebung auf dem Gebiet des gesamten Zivil-

rechts zuständig ist. Er ist Honorarprofessor an der Karl-Franzens-Universität Graz und Chefredakteur der Österreichischen Juristen-Zeitung.

Im Sinn der Zielsetzung der Schlichtungsstelle werden sich er und seine Mitarbeiter weiterhin rasch und unbürokratisch um Beschwerden kümmern, Schlichtungsverfahren so schnell und effizient wie möglich führen und sich verstärkt bemühen, Lösungen für Konflikte zwischen Banken , Kapitalanlagegesellschaften, Zahlungsinstituten und ihren Kunden zu finden.

Seit Gründung der Schlichtungsstelle wurden ihre Kompetenzen zur Schlichtung von Konflikten zwischen Bankkunde und Bank umfassend ausgeweitet.

Anfragen und Beschwerden sowie die Zahl der eingeleiteten Schlichtungsverfahren haben stark zugenommen.

Mit 1. Jänner 2012 haben sich auch die österreichischen Kapitalanlagegesellschaften sowie die österreichischen Zahlungsinstitute der Schlichtungsautorität der Schlichtungsstelle unterworfen.

II. EU-NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN (FIN-NET) 2011

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ist seit dem Jahr 2003 vollberechtigtes und aktives Mitglied des FIN-NET der Europäischen Kommission.

Das FIN-NET hat drei Ziele:

- ✘ den Verbrauchern durch umfassende Informationen in grenzübergreifenden Streitfällen einen leichten Zugang zur außergerichtlichen Schlichtung zu verschaffen;
- ✘ einen effizienten Informationsaustausch zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu gewährleisten, damit grenzübergreifende Beschwerden so rasch, effizient und professionell wie möglich bearbeitet werden;
- ✘ einheitliche Mindeststandards für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten in den EU- und EWR-Ländern zu garantieren.

Ein Ziel des FIN-NET im Jahr 2011 war weiterhin die Verbesserung der Zusammenarbeit der im FIN-NET zusammengeschlossenen Ombuds- und Schlichtungsstellen in den jeweiligen EU bzw. EWR-Ländern sowie die gegenseitige Information seiner Mitglieder über relevante und auffällige Entwicklungen im Rahmen ihrer Tätigkeit .

In zwei Konferenzen des Netzwerkes im Frühjahr in Brüssel und im Herbst in Malta unter Vorsitz der EU-Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen wurden die aktuellen Entwicklungen im Bereich der Finanzdienstleistungen, soweit Ombuds- und Schlichtungsstellen davon betroffen sein könnten, besprochen.

Schwerpunkte waren die aktuellen Rechtsentwicklungen auf EU-Ebene sowie die nationalen Umsetzungsmaßnahmen:

- Umsetzung des einheitlichen Zahlungsverkehrsraums in Europa (SEPA)
- Umsetzung der EU-Zahlungsdiensterichtlinie
- Kontowechsel

sowie Berichte und Erfahrungsaustausch über die Arbeit der jeweiligen Ombuds- und Schlichtungsstellen.

FIN-NET ist bestrebt, aus allen EU- und EWR Ländern entsprechende Schlichtungsstellen als Mitglieder einzubinden.

Daher werden durch regelmäßige Einladung von Ombudseinrichtungen für Finanzdienstleistungen, die noch nicht dem FIN-NET angehören, zu diesen Besprechungen, wichtige Kontakte geknüpft, die helfen können, die Arbeit aller Ombuds- und Schlichtungsstellen zu verbessern.

III. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IM JAHR 2011

Die Arbeit der Schlichtungsstelle hat im Jahr 2011 im Vergleich zu den Vorjahren wieder erheblich zugenommen.

Die Schlichtungsstelle diente 2011 nicht nur als Einrichtung zur Entscheidung von Streitigkeiten zwischen Bank und Bankkunde, sondern auch als Ansprechpartner von Bankkunden für eine Vielzahl verschiedener Fragen aus dem Bankenbereich. Damit konnte oftmals erreicht werden, dass Probleme oder auch nur Verständnisschwierigkeiten zwischen Kunde und Bank im direkten Kontakt mit diesen schnell und zufriedenstellend beigelegt werden, ohne dass ein Schlichtungsverfahren geführt werden musste.

In vielen telefonischen Gesprächen mit Bankkunden gelang es, für ihre Anliegen die richtigen Ansprechpartner in der jeweiligen Bank zu finden.

Wo die Schlichtungsstelle bei Beschwerden im Rahmen ihrer Zuständigkeit handeln konnte, wurde versucht, eine einvernehmliche Lösung zu finden, oder wurde im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens der Konflikt zwischen Bank und Bankkunde entschieden.

Insgesamt wurden im Jahr 2011 bei 268 schriftlichen Beschwerden und Anfragen 112 Schlichtungsverfahren geführt.

IV. FUNDAMENTE DER SCHLICHTUNGSSTELLE

- × Unabhängigkeit
- × Weisungsfreiheit
- × Vertraulichkeit
- × Kompetenz
- × Neutraler Vermittler
- × Bindender Schlichtungsspruch

Diese Fundamente finden sich in den Verfahrensordnungen

- × Banken und Kapitalanlagegesellschaften - Einrichtung und Verfahrensordnung einer gemeinsamen Schlichtungsstelle für Kundenbeschwerden in der österreichischen Kreditwirtschaft
- × Zahlungsinstitute – Einrichtung und Verfahrensordnung einer Schlichtungsstelle für Kundenbeschwerden gegenüber in Österreich ansässigen Zahlungsdienstleister, die nicht Kreditinstitute sind.

V. KOMPETENZ DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Mit 1. Jänner 2012 wurde die Kompetenz der Schlichtungsstelle um den Bereich der Anlegerbeschwerden nach dem Investmentfondsgesetz erweitert.

Weiters haben sich mit 1.1.2012

- die österreichischen Kapitalanlagegesellschaften
- und
- die österreichischen Zahlungsinstitute
- der Schlichtungsautorität der Gemeinsamen Schlichtungsstelle unterworfen.

Die Schlichtungsstelle ist nunmehr zuständig für Beschwerden von Bankkunden, Kunden von Kapitalanlagegesellschaften und Zahlungsinstituten im Zusammenhang mit

- Bareinzahlungen auf ein Konto (Girokonto, Sparbuch) sowie allen mit der Führung des Kontos erforderlichen Vorgängen
- inländischen und grenzüberschreitenden Überweisungen (im EU-Raum)
- Internetbanking, electronic banking; Abschluss von Bankgeschäften per Telefon, E-Mail, Fax, Internet etc.
- der Verlegung des Girokontos zu einer anderen Bank (Kontowechsel)
- Konsumentenkreditverträgen
- Informationen bei der Vergabe von Krediten zur Errichtung, zum Ankauf und zur Sanierung von Eigentumswohnungen und Häusern im Eigentum
- Bankgeschäften unter Verwendung von Zahlungskarten (Bankomatkarten, Kreditkarten, Prepaid-cards etc.)
- Anlagen von Wertpapieren

Der unabhängige, weisungsfreie Ombudsmann sorgt für eine rasche Behandlung der Beschwerden und für eine objektive Entscheidung.

Die Schlichtungsstelle versucht auch bei allgemeinen Anfragen weiterzuhelfen.

Die Schlichtungsstelle verschafft für ratsuchenden Kunden von Banken, Kapitalanlagegesellschaften und Zahlungsinstituten im Rahmen des FIN-NET auch Informationen und Kontakte zu Ombuds- und Schlichtungsstellen in anderen EU- bzw. EWR-Ländern.

Nicht tätig wird die Schlichtungsstelle, wenn

der Beschwerdegegenstand bereits von einem Gericht oder einer anderen notifizierten Schlichtungsstelle anhängig ist oder war,

- × eine Strafanzeige vorliegt,
- × der Anspruch bereits verjährt ist oder
- × das Verfahren eine Entscheidung erfordert, die ohne Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung nicht möglich ist.

Ausländische Kreditinstitute in der Schlichtungsstelle

Es ist erfreulich, dass sich immer mehr Kreditinstitute, die im Rahmen der Niederlassungsfreiheit in Österreich tätig werden, der Schlichtungsstelle anschließen.

VI. INFORMATIONSMANGEBOT

Um für Kunden von Banken, Kapitalanlagegesellschaften und Zahlungsinstituten die Möglichkeiten und das neue Informationsangebot der Schlichtungsstelle noch besser zu präsentieren, wurde im abgelaufenen Jahr der Internetauftritt der Schlichtungsstelle komplett überarbeitet und per 1. Jänner 2012 neu präsentiert.

Die **Homepage** bietet für Interessierte neben umfassenden Informationen über die Schlichtungsstelle auch Wissenswertes

- × zur Sicherheit beim E-Banking
- × dem neuen SEPA-Zahlungsverkehr
- × zum „Phishing“
- × Links zu
 - FIN-NET
 - Oesterreichischer Nationalbank (OeNB)
 - Finanzmarktaufsicht (FMA)

Die wichtigsten Informationen werden auch in einer englischen Version angeboten.

VII. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE KURZ GEFASST

- × Operativ tätig seit 1. Jänner 2003
- × Aufbau und Weiterentwicklung einer gut funktionierenden Zusammenarbeit mit sektor- und bankinternen Beschwerde- und Ombudseinrichtungen
- × Unterstützung des unabhängigen Ombudsmannes durch das Büro der Schlichtungsstelle
- × Bereitstellung und Aktualisierung der wichtigsten Informationen über die Schlichtungsstelle (englische und deutsche Version) sowie Aktuelles zu kundenrelevanten Themen auf der Homepage
- × Auskunft- und Informationspartner für Kunden von Banken, Kapitalanlagegesellschaften und Zahlungsinstituten für eine Vielzahl verschiedenster Anliegen zu diesen Bereichen
- × Auskunft- und Informationsportal über Ombudsmann- und Schlichtungssysteme in den EU- bzw. EWR-Mitgliedsländern
- × Aktive Mitarbeit im FIN-NET
- × Informationsaustausch und Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit Ombudsmann- und Schlichtungsstelleneinrichtungen im Rahmen des FIN-NET.

VIII. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IM JAHR 2011 - ZAHLEN

- × ca. 600 telefonische Auskünfte
- × ca. 7000 Zugriffe auf das Informationssystem
der Schlichtungsstelle im Internet
- × 268 schriftliche Beschwerde und Anfragen
- × 112 Schlichtungsverfahren