

***bankenschlichtung  
oesterreich***

# **Jahresbericht 2008**

**Gemeinsame Schlichtungsstelle der  
Österreichischen Kreditwirtschaft**

## **INHALTSVERZEICHNIS**

I.	Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) 2008	3
II.	Arbeit der Schlichtungsstelle im Jahr 2008	4
III.	Arbeit der Schlichtungsstelle kurz gefasst	6

## **I. NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN (FIN-NET) 2008**

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ist seit dem Jahr 2003 vollberechtigtes 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 verschiedenen EWR-Ländern zu garantieren.

Ein Ziel des FIN-NET im Jahr 2008 war die Verbesserung der Zusammenarbeit der im FIN-NET zusammengeschlossenen Ombuds- und Schlichtungsstellen.

In zwei Konferenzen des Netzwerkes unter Vorsitzführung durch die EU-Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen wurden schwerpunktmäßig die Entwicklungen im Bereich der Finanzdienstleistungen, soweit Ombuds- und Schlichtungsstellen davon betroffen sein könnten, besprochen.

Ebenfalls wurden Möglichkeiten zur Einbeziehung bestehender Ombudseinrichtungen für Finanzdienstleistungen, die noch nicht dem FIN-NET angehören, diskutiert.

## **II. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IM JAHR 2008**

Das Leistungsangebot der Schlichtungsstelle wurde im Jahr 2008 umfangreich in Anspruch genommen. Die Schlichtungsstelle dient nicht nur als Einrichtung zur Entscheidung von Streitigkeiten zwischen Bank und Bankkunde, sondern auch als Ansprechpartner für eine Vielzahl verschiedenster Fragen aus dem Bankenbereich. Damit kann oftmals erreicht werden, dass Probleme oder auch nur Verständnisschwierigkeiten zwischen Kunde und Bank im direkten Kontakt mit diesen besser und schneller beigelegt werden können.

Im abgelaufenen Jahr konnte daher in vielen telefonischen Gesprächen mit Bankkunden versucht werden, 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 Lösung zu finden bzw. wurde im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens die Streitigkeit zwischen Bank und Bankkunde entschieden. Insgesamt wurden im Jahr 2008 bei 61 Beschwerdeverfahren 18 Schlichtungsverfahren eingeleitet.

### **Fundamente der Schlichtungsstelle**

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

### **Kompetenz der Schlichtungsstelle insbesondere im Bereich des Zahlungsverkehrs und der elektronischen Dienstleistungen bei Problemen und Fragen**

- × des electronic commerce (elektronischer Handel),

- × bei elektronischen Zahlungskarten, (Kreditkarten, Bankomatkarten, etc.)
- × bei Finanzdienstleistungen im Fernabsatz,
- × bei grenzüberschreitenden Überweisungen und Zahlungen in Euro.

Die Schlichtungsstelle findet für ratsuchenden Bankkunden 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.

Um für Bankkunden die Möglichkeiten und das Informationsangebot der Schlichtungsstelle noch besser zu präsentieren, wurde im abgelaufenen Jahr der Internetauftritt der Schlichtungsstelle komplett überarbeitet.

Die homepage bietet nunmehr für Interessierte neben umfassenden Informationen über die Schlichtungsstelle auch Wissenswertes

- × zur Sicherheit beim E-Banking
- × dem neuen SEPA-Zahlungsverkehr
- × zum „Phishing“

### **III. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE KURZ GEFASST**

- × Operativ tätig seit 1. Jänner 2003
- × Aufbau und Weiterentwicklung einer gut funktionierenden Zusammenarbeit mit sektor- und kreditinstitutseigenen Beschwerde- und Ombudseinrichtungen
- × Bereitstellung und Aktualisierung der wichtigsten Informationen über die Schlichtungsstelle sowie Aktuelles zu kundenrelevanten Bankthemen auf der Homepage (über 3300 Zugriffe im Jahr 2008).
- × Auskunft- und Informationspartner für Bankkunden für eine Vielzahl verschiedenster bankenspezifischer Anliegen
- × Auskunft- und Informationsportal über Ombudsmann- und Schlichtungssysteme in den EU- bzw. EWR-Mitgliedsländern.
- × Unterstützung des Ombudsmannes durch das Büro der Schlichtungsstelle bei insgesamt 61 Beschwerdeverfahren, davon achtzehn eingeleitete Schlichtungsverfahren
- × Aktive Mitarbeit im FIN-NET