

bankenschlichtung
oesterreich

Jahresbericht 2009

**Gemeinsame Schlichtungsstelle der
Österreichischen Kreditwirtschaft**

INHALTSVERZEICHNIS

I.	Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) 2009	3
II.	Arbeit der Schlichtungsstelle im Jahr 2009	5
III.	Arbeit der Schlichtungsstelle kurz gefasst	8

I. NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN (FIN-NET) 2009

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 verschiedenen EWR-Ländern zu garantieren.

Ein Ziel des FIN-NET im Jahr 2009 war die Verbesserung der Zusammenarbeit der im FIN-NET zusammengeschlossenen Ombuds- und Schlichtungsstellen sowie die gegenseitige Information seiner Mitglieder über relevante und auffällige Entwicklungen im Rahmen ihrer Tätigkeit .

In zwei Konferenzen des Netzwerkes in Brüssel und Prag 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.

Hauptthema war die Finanzkrise und ihre Auswirkungen auf die Tätigkeit der FIN-NET-Mitglieder.

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

II. ARBEIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IM JAHR 2009

Das Leistungsangebot der Schlichtungsstelle wurde im Jahr 2009 umfangreich in Anspruch genommen.

Die Schlichtungsstelle dient nicht nur als Einrichtung zur Entscheidung von Streitigkeiten zwischen Bank und Bankkunde, sondern auch als Ansprechpartner von Bankkunden 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 schnell und zufriedenstellend beigelegt werden können, ohne dass ein Schlichtungsverfahren geführt werden muss.

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 2009 bei 102 Beschwerden und Anfragen, 25 Schlichtungsverfahren geführt.

Fundamente der Schlichtungsstelle

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

Erweiterung der Kompetenz der Schlichtungsstelle

Die Zuständigkeit der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft um Probleme zwischen Kunden und Bank zu lösen, wurde u.a. durch die Einbeziehung des Bereiches der EU-Zahlungsdienste-Richtlinie erheblich erweitert.

Ebenfalls wird die Schlichtungsstelle ab 12. Mai 2010 ihre Tätigkeit auf den Bereich der Verbraucherkredite ausweiten.

Die Schlichtungsstelle ist nunmehr zuständig für Beschwerden 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
- Konsumentenkreditverträgen (ab 12. Mai 2010)
- 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.)

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 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 weiter aktualisiert und verbessert.

Nunmehr werden die wichtigen Informationen auch in einer englischen Version angeboten.

Ausländische Kreditinstitute in der Schlichtungsstelle

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

Die **Homepage** bietet 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 (englische und deutsche Version) sowie Aktuelles zu kundenrelevanten Bankthemen auf der Homepage.
- × 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 unabhängigen Ombudsmannes durch das Büro der Schlichtungsstelle bei insgesamt 102 Beschwerden und Anfragen, davon fünfundzwanzig Schlichtungsverfahren
- × Aktive Mitarbeit im FIN-NET
- × Informationsaustausch und Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit Ombudsmann- und Schlichtungsstelleneinrichtungen im Rahmen des FIN-NET.