

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Mitglied im EU-Netzwerk
für Verbraucherbeschwerden
bei Finanzdienstleistungen (FIN-NET)

Die Schlichtungsstelle

Die österreichische Kreditwirtschaft hat zur Beilegung von bestimmten Beschwerdefällen eine Gemeinsame Schlichtungsstelle der Kreditwirtschaft eingerichtet. An diese Schlichtungsstelle können sich Kunden von allen teilnehmenden Kreditinstituten wenden.

Diese Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit

- grenzüberschreitenden Überweisungen
- Geschäften mit elektronischen Zahlungskarten
- dem elektronischen Geschäftsverkehr
- grenzüberschreitenden Zahlungen in Euro
- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.

Zur Entscheidung ist eine unabhängige, weisungsfreie und unparteiische Ombudsperson berufen.

Die rasche Behandlung von Kundenbeschwerden erfolgt auf Grund einer Verfahrensordnung, die den Anforderungen der Europäischen Union entspricht.

Die Verfahrensordnung kann bei der Schlichtungsstelle unter Angabe der E-Mail-Adresse, Fax-Nummer oder Postadresse angefordert werden und ist auch im Internet unter www.bankenschlichtung.at zu finden.

Fragen und Antworten

Wer ist die Ombudsperson?

Zur Ombudsperson wurde Ministerialrat a.D. Mag. Herbert Beisteiner bestellt. Er ist Jurist und war bis zu seinem Eintritt in den Ruhestand Abteilungsleiter des Rechnungshofes. Er war 37 Jahre im Rechnungshof tätig, zuletzt als Leiter der Abteilung für Bankenprüfung.

Wie ist die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft eingerichtet?

Die Schlichtungsstelle besteht aus einer unabhängigen Ombudsperson und dem Büro der Schlichtungsstelle. Das Büro ist Anlaufstelle für Beschwerden von Bankkunden und unterstützt die Ombudsperson administrativ.

Ist die Schlichtungsstelle EU-konform?

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft entspricht den EU-Vorgaben. Sie ist von Österreich bei der Europäischen Union notifiziert und Mitglied im FIN-NET, dem von der Europäischen Kommission eingerichteten europaweiten Netzwerk der Beschwerdestellen im Bereich Finanzdienstleistungen.

Wohin schicke ich meine Beschwerde?

Per Post: Gemeinsame Schlichtungsstelle
der Österreichischen Kreditwirtschaft
Wiedner Hauptstraße 63
A-1045 Wien
Österreich

Per Fax: +43/1/505 44 74

Per E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Wie soll eine Beschwerde aussehen?

Es gibt keine besonderen Formvorschriften.

Die Beschwerde kann in deutscher Sprache (bei grenzüberschreitenden Fällen auch in englischer Sprache) unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an die Schlichtungsstelle gerichtet werden.

Wann kann ich mich beschweren?

Sehr viele Meinungsverschiedenheiten werden im direkten Kontakt mit dem Kreditinstitut einvernehmlich geklärt. Wir empfehlen Ihnen daher, sich zuerst an Ihr Kreditinstitut zu wenden.

Die Behandlung der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle setzt voraus, dass der Beschwerdeführer zumindest versucht hat, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu kommen.

Wann kann die Schlichtungsstelle angerufen werden (Zuständigkeit der Schlichtungsstelle)?

Die Schlichtungsstelle behandelt Beschwerden im Zusammenhang mit

- grenzüberschreitenden Überweisungen
- Geschäften mit elektronischen Zahlungskarten
- dem elektronischen Geschäftsverkehr
- grenzüberschreitenden Zahlungen in Euro
- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.

Ausgeschlossen ist eine Schlichtung, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits vor einem Gericht oder einer notifizierten Schlichtungsstelle anhängig ist oder in der Vergangenheit anhängig war;
- bereits ein außergerichtlicher Vergleich abgeschlossen wurde;
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt wird oder wegen offensichtlicher Unbegründetheit oder Aussichtslosigkeit des Begehrens abgewiesen wurde;
- der Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet oder erstattet hat;
- der vom Beschwerdeführer geltend gemachte Anspruch bereits verjährt ist;
- das Verfahren eine Entscheidung erfordert, die ohne Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung nicht möglich ist;
- die Beschwerde nur nach einer Beweisaufnahme, die einer raschen Entscheidung entgegensteht, entschieden werden kann.

Bei Fragen über den Zuständigkeitsbereich wenden Sie sich an die eingerichtete Schlichtungsstelle.

Welche Kreditinstitute sind dem Verfahren angeschlossen?

Es nimmt der Großteil aller österreichischen Kreditinstitute aus allen Kreditinstitutssektoren an der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft teil.

Wie beteilige ich mich am Schlichtungsverfahren?

Für die Kreditinstitute gilt das österreichische Bankgeheimnis und das Datenschutzrecht. Daher ist es notwendig, dass der Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin vor der Einleitung des Schlichtungsverfahrens eine Zustimmungserklärung abgibt. Ein Formular ist unter www.bankenschlichtung.at im Internet zu finden und wird auf Wunsch auch von der Schlichtungsstelle übermittelt.

Mit dieser Erklärung entbindet der Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin das betroffene Kreditinstitut vom Bankgeheimnis betreffend die für die Behandlung der Beschwerde notwendigen Auskünfte an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft und an die vom Kreditinstitut benannten sektoralen bzw regionalen Schlichtungsstellen. Ebenso wird damit die Zustimmung gemäß Datenschutzgesetz zur Übermittlung der verfahrensrelevanten Daten an die Schlichtungsstellen und zur Verwendung dieser Daten im Rahmen der Verfahrensordnung erteilt.

Wie läuft das Verfahren ab?

Der Ablauf des Verfahrens ist in der Verfahrensordnung, die vom Bundesministerium für Justiz bei der Europäischen Union notifiziert wurde, festgelegt. Auf Wunsch stellen wir Ihnen diese zur Verfügung.

➤ Eingang der Beschwerde

Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Gleichzeitig wird der Beschwerdeführer über den weiteren Verfahrensgang unterrichtet. Weiters wird der Beschwerdeführer aufgefordert, die allenfalls noch fehlende, für den Fortgang des Verfahrens unbedingt notwendige Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis und die Zustimmung zur Datenverwendung abzugeben.

➤ Prüfung der Zulässigkeit der Beschwerde

Handelt es sich um eine unzulässige Beschwerde (siehe Ausnahmen von der Schlichtung), wird das allenfalls begonnene Schlichtungsverfahren eingestellt und der Beschwerdeführer davon verständigt.

Zulässige Beschwerden werden an das betroffene Kreditinstitut oder an die vom Kreditinstitut zuvor benannte sektorale oder regionale Schlichtungsstelle mit der Aufforderung weitergeleitet, zur Darstellung des Beschwerdeführers innerhalb von sechs Wochen Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme des Kreditinstitutes wird dem Beschwerdeführer vorgelegt. Dieser hat wiederum die Möglichkeit, dazu innerhalb von sechs Wochen schriftlich Stellung zu nehmen.

➤ **Das Schlichtungsverfahren vor der Ombudsperson**

Die Ombudsperson trifft ihre Entscheidung aufgrund der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Eine Beweisaufnahme führt sie nicht durch, außer der Beweis kann durch die Vorlage von Unterlagen erbracht werden. Die Ombudsperson kann ergänzende Ausführungen und Unterlagen der Parteien zur Klärung der Angelegenheit anfordern und soweit ihr dies erforderlich scheint, auch die Parteien persönlich anhören.

➤ **Der Schlichtungsspruch**

Schließlich erlässt die Ombudsperson einen schriftlichen begründeten Schlichtungsspruch.

Ist ein Schlichtungsspruch nicht möglich, ist die Ombudsperson aber jedenfalls zur Vorlage eines Vergleichsvorschlages berechtigt.

Wie erfahre ich vom Ausgang des Verfahrens?

Der Schlichtungsspruch oder der Vergleichsvorschlag der Ombudsperson wird dem Beschwerdeführer unverzüglich per E-Mail, Fax oder Post zugesandt.

Ist der Schlichtungsspruch der Ombudsperson bindend?

Das Kreditinstitut ist an einen Schlichtungsspruch bis zur Höhe von EUR 4.000 gebunden. Spricht die Ombudsperson dem Beschwerdeführer in ihrem Schlichtungsspruch einen höheren Betrag als EUR 4.000 zu, kann sich das Kreditinstitut auch an diesen Spruch freiwillig für gebunden erklären. Davon wird der Beschwerdeführer verständigt.

Der Beschwerdeführer ist an den Schlichtungsspruch nur dann gebunden, wenn er innerhalb von vier Wochen ab Zustellung des Schlichtungsspruches die Annahme schriftlich erklärt.

Was bewirkt der Schlichtungsspruch der Ombudsperson?

Wenn das Kreditinstitut und der Beschwerdeführer an den Schlichtungsspruch der Ombudsperson gebunden sind (siehe „Ist der Schlichtungsspruch der Ombudsperson bindend?“), stellt dieser einen außergerichtlichen Vergleich dar.

Das Kreditinstitut ist verpflichtet, den bindenden Schlichtungsspruch unverzüglich nach Annahme durch den Beschwerdeführer zu erfüllen.

Bei Nichtannahme des Schlichtungsspruches durch den Beschwerdeführer oder im Falle eines Schlichtungsspruches über EUR 4.000 bei Nichtannahme durch das Kreditinstitut, hat dieser Spruch weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht jederzeit der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Die Entscheidung der Ombudsperson hat dann den Charakter einer von fachlicher Autorität getragenen Empfehlung. Dies gilt auch für einen allfällig von der Schlichtungsstelle unterbreiteten Vergleichsvorschlag.

Was kostet das Schlichtungsverfahren?

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und Auslagen, die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehen, ebenso die Kosten ihrer allfälligen Vertretung.

Ansonsten ist derzeit kein Kostenbeitrag zum Schlichtungsverfahren vorgesehen.

Muss ich durch das Verfahren mit einer Verjährung meiner allfälligen Ansprüche rechnen?

Nein. Für die Dauer des Verfahrens bis zum Ablauf von 4 Wochen nach Zugang des Schlichtungsspruches oder der Einstellung des Verfahrens laufen die Verjährungsfristen nicht weiter.

Ist das Verfahren vertraulich?

Alle Kundenbeschwerden werden streng vertraulich behandelt. Die Ombudsperson sowie alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle sind gegenüber Außenstehenden zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen. Die Schlichtungssprüche der Ombudsperson werden nicht veröffentlicht.

1. Auflage

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Telefon: +43/1/505 42 98; Fax: +43/1/505 44 74
E-Mail: office@bankenschlichtung.at
Homepage: www.bankenschlichtung.at