

**Einrichtung und Verfahrensordnung einer gemeinsamen
Schlichtungsstelle für Kundenbeschwerden in der
österreichischen Kreditwirtschaft
(30. März 2009)**

1. Organisation der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle besteht aus einer Ombudsperson (oder mehreren Ombudspersonen) und dem Büro der Schlichtungsstelle. Das Büro der Schlichtungsstelle ist Anlaufstelle für Kundenbeschwerden und steht der Ombudsperson zur administrativen Unterstützung zur Verfügung. Sind mehrere Ombudspersonen bestellt, so geben sich diese eine Geschäftsordnung und bestimmen einen Vorsitzenden, der das Büro der Schlichtungsstelle leitet.

Die Schlichtungsstelle ist für die rasche Behandlung von Kundenbeschwerden zuständig. Sie übermittelt auf Anfrage Informationen betreffend Organisation, Zuständigkeit und Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle. Sie ist kein Schiedsgericht im Sinne der österreichischen Zivilprozessordnung.

2. Bestellung der unabhängigen, weisungsfreien und unparteiischen Ombudsperson

(1) Bestellung durch die Leitung der Bundessparte

- Die Ombudsperson wird durch die Leitung der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich für die Dauer von zumin-

dest drei Jahren bestellt. Eine Abberufung vor Ablauf der Amtszeit ist nur aus wichtigem Grund durch die Leitung der Bundessparte zulässig.

Wichtige Gründe sind insbesondere:

- Eintreten von Umständen, die mit der Funktion der Ombudsperson unvereinbar sind,
 - Vernachlässigung der Pflichten seiner Funktion ohne Entschuldigung,
 - Eintreten einer länger dauernden Verhinderung.
-
- Bei jeder Bestellung sind das für Konsumentenschutzfragen zuständige Bundesministerium und die Bundesarbeitskammer anzuhören. Darüber hinaus steht ihnen ein begründetes Widerspruchsrecht zu.

 - Eine Wiederbestellung ist zulässig.

(2) Unabhängigkeit

Die Ombudsperson übt ihre Tätigkeit unabhängig, weisungsfrei und unparteiisch aus. Sie muss über eine entsprechende juristische und fachliche Befähigung verfügen. Sie darf in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder in einem Verband der Kreditwirtschaft noch in einem Kreditinstitut tätig gewesen sein.

Die MitarbeiterInnen des Büros der Schlichtungsstelle unterliegen den Anweisungen der Ombudsperson.

Der Schlichtungsstelle sind ausreichende sachliche und finanzielle Mittel zur Verfügung zu stellen, damit sie ihre Aufgaben erfüllen kann.

3. Verschwiegenheitspflicht

Die Ombudsperson und alle MitarbeiterInnen der Schlichtungsstelle sind gegenüber Dritten, ausgenommen der Weiterleitung von Beschwerden an sektorale oder regionale Schlichtungsstellen gemäß Artikel 5 Absatz 2, zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

4. Zuständigkeit

(1) Beschwerdeführer

Die Schlichtungsstelle kann bei Beschwerden angerufen werden, wenn es sich um Beschwerden handelt, die derzeit vom Geltungsbereich folgender EU-Rechtsvorschriften erfasst werden

- Richtlinie 97/5/EG vom 27. Jänner 1997 über grenzüberschreitende Überweisungen (bis 1. November 2009)
- Empfehlung der Kommission (97/489/EG) vom 30. Juli 1997, zu den Geschäften, die mit elektronischen Zahlungsinstrumenten getätigt wurden (besonders zu den Beziehungen zwischen Emittenten und Inhabern solcher Instrumente)
- Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (2000/31/EG) vom 8. Juni 2000
- Empfehlung der Kommission (2001/193/EG) vom 1. März 2001 über vorvertragliche Informationen, die Darlehensgeber, die wohnwirtschaftliche Darlehen anbieten, den Verbrauchern zur Verfügung stellen müssen.
- EU-Verordnung über grenzüberschreitende Zahlungen in Euro (2001/2560/EG) vom 19. Dezember 2001 (bis 1. November 2009)
- Richtlinie 2002/65/EG vom 23. September 2002 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher

- Europäischer Verhaltenskodex-Wechsel der Kontoverbindung (EBIC Common Principles on Bank Account Switching vom 5. November 2008)
ab 1. November 2009
- Richtlinie (2007/64/EG) vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt.
ab 1. November 2009
- (Entwurf)EU-Verordnung über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft
ab 1. November 2009
- Richtlinie (2008/48/EG) vom 23. April 2008 über Verbraucherkreditverträge
ab 12. Mai 2010

Im Falle einer Ausdehnung der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle wird dies allen Kreditinstituten, die eine Zustimmungserklärung abgegeben haben, zur Kenntnis gebracht. (Darüber hinaus gilt Artikel 10)

(2) Betroffenes Kreditinstitut

Das Verfahren ist nur dann zulässig, wenn das Kreditinstitut die „Zustimmungserklärung des Kreditinstituts“ zum Verfahren vor der „Gemeinsamen Schlichtungsstelle für Kundenbeschwerden in der österreichischen Kreditwirtschaft“ unterfertigt hat. Das Kreditinstitut ist berechtigt, diese Zustimmungserklärung jederzeit zu widerrufen. Im Falle eines Widerrufs wird dieser für Beschwerden wirksam, die zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht bei der Schlichtungsstelle anhängig sind. Der Widerruf ist schriftlich oder elektronisch an die Ombudsperson sowie an die Bundessparte Bank und Versicherung zu richten.

Ein Verzeichnis teilnehmender Kreditinstitute wird in geeigneter Weise zugänglich gemacht.

5. Verfahren vor der Schlichtungsstelle

(1) Vorprüfungsverfahren

Beschwerden sind schriftlich oder elektronisch in deutscher Sprache (bei grenzüberschreitenden Fällen auch in englischer Sprache zulässig) unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an die Schlichtungsstelle zu richten. Die Verfahrenssprache ist deutsch.

Ist die Schlichtungsstelle unzuständig, wird dies dem Beschwerdeführer in gleicher Weise mitgeteilt. Ist die Kundenbeschwerde unvollständig oder unverständlich, wird der Beschwerdeführer unter Setzung einer angemessenen Frist von mindestens 6 Wochen aufgefordert, entsprechende Erläuterungen oder Ergänzungen schriftlich oder elektronisch nachzureichen. Unterlässt er dies, so wird das Verfahren eingestellt und der Beschwerdeführer davon verständigt.

Das Verfahren wird weiters von der Schlichtungsstelle als unzulässig eingestellt, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits vor einem Gericht oder einer notifizierten Schlichtungsstelle anhängig ist oder in der Vergangenheit anhängig war. Dasselbe gilt, wenn die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen offensichtlicher Unbegründetheit oder Aussichtslosigkeit des Begehrens abgewiesen worden ist;
- der Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet hat;

- keine Zustimmungserklärung des betroffenen Kreditinstituts vorliegt.

Darüber wird der Beschwerdeführer ebenfalls verständigt.

Die Schlichtungsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Beschwerdeführer eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensganges sowie die Aufforderung zur Abgabe der für den Fortgang des Verfahrens unbedingt notwendigen Erklärung des Beschwerdeführers über die Entbindung vom Bankgeheimnis und die Zustimmung zur Datenverwendung, sowie die Aufforderung zur Zahlung des allenfalls von ihm verlangten Kostenbeitrages zu den Verfahrenskosten.

Gleichzeitig wird der Kunde aufgefordert, die Erklärung abzugeben, dass er bereits versucht hat, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu kommen.

Verweigert der Beschwerdeführer die Abgabe dieser Erklärungen oder die Zahlung des Kostenbeitrages, wird das Verfahren wegen mangelnder Mitwirkung des Beschwerdeführers eingestellt.

Der Beschwerdeführer ist weiters darauf hinzuweisen, dass das Verfahren von der Schlichtungsstelle sofort eingestellt wird, wenn

- er die Abgabe der genannten Erklärungen unterlässt,
- der Beschwerdegegenstand während des Schlichtungsverfahrens vor einem Gericht oder vom Beschwerdeführer bei einer notifizierten Schlichtungsstelle anhängig gemacht wird oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt oder im Zusammenhang mit dem Beschwerdegegenstand vom Beschwerdeführer eine Strafanzeige erstattet wird.

(2) Weiterleitung an das Kreditinstitut

Sofern nicht das Verfahren durch die Schlichtungsstelle im Vorprüfungsverfahren eingestellt wird und die „Erklärung des Beschwerdeführers“ vorliegt, ist die Beschwerde an das von der Beschwerde betroffene Kreditinstitut oder an eine von diesem Kreditinstitut zuvor benannte sektorale oder regionale Schlichtungsstelle weiterzuleiten mit der Aufforderung, binnen sechs Wochen ab Zustellung zur Darstellung des Beschwerdeführers Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Beschwerdeführer zugeleitet, mit dem Hinweis, dass er innerhalb von sechs Wochen dazu schriftlich Stellung nehmen kann.

Das Verfahren wird als unzulässig eingestellt, wenn sich das Kreditinstitut begründet darauf beruft, dass

- die Schlichtungsstelle unzuständig ist;
- das Verfahren unzulässig ist;
- 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;
- der Kunde keinen Versuch unternommen hat, mit dem von der Beschwerde betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu kommen.

Darüber ist der Beschwerdeführer zu verständigen.

(3) Verfahren bei der Ombudsperson

Die Ombudsperson trifft ihre Entscheidung aufgrund der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen.

Eine Beweisaufnahme führt sie nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Unterlagen erbracht werden.

Darüber hinaus kann sie ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sachverhaltes anfordern und die Parteien anhören, soweit ihr dies erforderlich erscheint. Sie kann von den Parteien die Vorlage weiterer Unterlagen und Informationen verlangen.

Gelangt die Ombudsperson zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde nur nach einer Beweisaufnahme, die einer raschen Entscheidung entgegensteht, entschieden werden kann, so sieht sie mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab.

Tritt während des Verfahrens ein Umstand ein bzw. kommt hervor, der zur Unzuständigkeit oder Unzulässigkeit des Verfahrens führt, so wird das Verfahren mit einem entsprechenden Hinweis eingestellt. Ansonsten erlässt die Ombudsperson einen schriftlichen begründeten Schlichtungsspruch. Dieser wird den Parteien unverzüglich zugestellt.

Die Ombudsperson ist aber jedenfalls zur Vorlage eines Vergleichsvorschlages berechtigt.

6. Bindungswirkung eines Schlichtungsspruches

Der Beschwerdeführer kann während des Verfahrens und nach dessen Beendigung seine Ansprüche vor den zuständigen Gerichten oder Behörden geltend machen. Er hat darüber umgehend die Schlichtungsstelle durch eine schriftliche oder elektronische Erklärung zu verständigen.

Der Schlichtungsspruch der Ombudsperson ist für das Kreditinstitut nur bis EUR 4.000 ,-- bindend.

Eine Bindung des Beschwerdeführers an den Schlichtungsspruch besteht nur dann, wenn er innerhalb von vier Wochen ab Zustellung die Annahme schriftlich erklärt.

Spricht die Ombudsperson dem Beschwerdeführer in ihrem Schlichtungsspruch einen höheren Betrag als EUR 4.000,-- zu, besteht hinsichtlich des Gesamtbetrages keine Bindungswirkung für das Kreditinstitut. Im Einzelfall kann sich das Kreditinstitut auch an einen EUR 4.000,-- übersteigenden Schlichtungsspruch freiwillig für gebunden erklären.

Die Bindung des Kreditinstituts entfällt, wenn der Beschwerdeführer nicht binnen 4 Wochen ab Zustellung des Schlichtungsspruches die Annahme des Schlichtungsspruches schriftlich erklärt.

In jenen Fällen, in denen das Kreditinstitut an den Schlichtungsspruch gebunden ist, ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für das Kreditinstitut im Beschwerdefall ausgeschlossen.

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

In allen anderen Fällen haben Entscheidungen und Vergleichsvorschläge der Ombudsperson den Charakter einer von fachlicher Autorität getragenen Empfehlung.

Über sein Recht, die zuständigen Gerichte oder Behörden anzurufen und über die Voraussetzungen für eine Bindungswirkung des Schlichtungsspruches für das Kreditinstitut und den Beschwerdeführer ist der Beschwerdeführer bei Beginn des Verfahrens und im Schlichtungsspruch zu informieren.

7. Verjährung

Für die Dauer des Verfahrens (bis zum Ablauf von 4 Wochen nach Zugang der Entscheidung der Schlichtungsstelle oder der Einstellung durch die Schlichtungsstelle) ist der Fortlauf und Ablauf der Verjährung sowie ähnlicher vertraglicher Fristen gehemmt.

8. Kostentragung

Die Kosten der Schlichtungsstelle sowie des jeweiligen Verfahrens sind grundsätzlich von der Kreditwirtschaft zu tragen.

Die Schlichtungsstelle kann vorsehen, dass für das Beschwerdeverfahren der Beschwerdeführer einen pauschalen Kostenbeitrag von bis zu EUR 50,-- zu leisten hat.

Wird dem Beschwerdeführer im Verfahren vor der Schlichtungsstelle überwiegend Recht gegeben, so wird ihm der Kostenbeitrag von der Schlichtungsstelle rückerstattet.

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die Kosten ihrer allfälligen Vertretung.

9. Jahresbericht

Die Schlichtungsstelle veröffentlicht einen Jahresbericht über ihre Tätigkeit, in dem die Art und Zahl der Streitfälle sowie deren Erledigung in anonymisierter Form darzustellen sind.

10. Änderung der Verfahrensordnung

Im Falle einer Änderung der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle wird dies allen Kreditinstituten, die eine Zustimmungserklärung abgegeben haben, zur Kenntnis gebracht.

Jedes teilnehmende Kreditinstitut muss eine gesonderte Zustimmungserklärung zur Änderung der Verfahrensordnung abgeben.