



**bankenschlichtung
oesterreich**
Gemeinsame Schlichtungsstelle
der Österreichischen Kreditwirtschaft

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Telefon +43 (1) 505 42 98
Fax +43 (0)590900-118337
E-Mail: office@bankenschlichtung.at
Internet: www.bankenschlichtung.at

Die Gemeinsame Schlichtungs- stelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Fragen und

Antworten

Fragen & Antworten

1. Was ist die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft?

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine **Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten** über Verpflichtungen aus einem **Bankgeschäft** gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen **Verbrauchern**, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) Anwendung („AS-Stelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 AStG). Für Beschwerden von Personen, die **nicht Verbraucher** sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

2. Wer ist der Schlichter (Ombudsmann)?

Ombudsmann ist derzeit Sektionschef i.R. Hon.- Prof. Dr. **Gerhard HOPF**. Er ist zum Richter ausgebildet und leitete zuletzt bis Ende 2007 die Zivilrechtssektion des Bundesministeriums für Justiz.

3. Wann kann ich mich beschweren?

Viele Meinungsverschiedenheiten oder auch nur Missverständnisse können im **direkten Kontakt mit einem Kreditinstitut** einvernehmlich geklärt werden. Wenden Sie sich daher zuerst direkt an Ihr Kreditinstitut, wenn Sie mit dessen Dienstleistung oder Produkt nicht zufrieden sind. Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst **versucht haben**, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen erfolglos geblieben sind, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

4. Worüber kann ich mich beschweren?

- Die GSK ist insbesondere für Streitigkeiten aus **folgenden Geschäften von Verbrauchern** zuständig:
 - Spar/Einlagengeschäft,
 - inländische und grenzüberschreitende Überweisungen

- Eröffnung, Wechsel und Kündigung von Konten
 - Kreditverträge
 - Bausparverträge
 - Investmentgeschäft
 - Immobilienfondsgeschäft
 - Devisen- und Valutengeschäft
 - Wertpapieremissionsgeschäft
 - Depotgeschäft
 - Effektengeschäft.
- Ausgenommen von der Zuständigkeit der GSK sind nach der Verfahrensordnung Streitigkeiten aus einem **Fremdwährungskredit**. Hierfür ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte nach § 4 Abs 1 Z 8 AStG zuständig.

5. Besteht eine Verpflichtung, ein Schlichtungsverfahren einzuleiten oder daran teilzunehmen?

Das Verfahren ist sowohl für den Beschwerdeführer als auch für das Kreditinstitut **freiwillig**. Beide Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

6. Welche Kreditinstitute sind in die Schlichtungsstelle eingebunden?

Grundsätzlich ist die GSK für Beschwerden über **jedes Kreditinstitut** zuständig, das zu Bankgeschäften gem. § 1 BWG in Österreich berechtigt ist. Eine bei der GSK einlangende Beschwerde wird an das betreffende Kreditinstitut mit der Einladung weitergeleitet, binnen vier Wochen zu **erklären, ob es an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt**. Ein Schlichtungsverfahren setzt also die ausdrückliche Zustimmung des Kreditinstituts zur Teilnahme voraus.

7. Beschwerden über ausländische Institute?

Betrifft die Beschwerde ein Institut, das nicht zu Bankgeschäften in Österreich berechtigt ist, also insbesondere ein ausländisches Kreditinstitut ohne entsprechende inländische Konzession, so versucht die GSK, eine zuständige Beschwerde- oder Schlichtungsstelle oder sonst einen Ansprechpartner für den Beschwerdeführer zu finden und den ersten Kontakt herzustellen.

8. Wann lehnt der Ombudsmann die Bearbeitung einer Beschwerde ab?

Der Ombudsmann lehnt die Behandlung einer Beschwerde ab, wenn

- die GSK nicht zuständig ist
- bereits eine rechtskräftige Entscheidung oder ein gerichtlicher Vergleich zu dem Streitfall vorliegt oder ein Verfahren hierzu bei Gericht anhängig ist
- der Beschwerdeführer in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Beschwerdegegner versucht hat
- die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist
- der Beschwerdeführer die Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis verweigert
- die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

9. Was soll eine Beschwerde enthalten?

Die Beschwerde soll enthalten:

- Name und Adresse des Beschwerdeführers und des betroffenen Kreditinstituts
- eine kurze Schilderung des Sachverhalts, der Gegenstand des Streitfalls ist
- eine Begründung des strittigen Anspruchs
- einen Vorschlag, welche Lösung der Beschwerdeführer anstrebt, sowie
- die Erklärung, dass der Beschwerdeführer bereits im direkten Kontakt mit dem Kreditinstitut versucht hat, eine Lösung zu finden.

Weiters sollen für das Schlichtungsverfahren zweckdienliche Unterlagen (Verträge, Schriftverkehr mit der Bank oder anderen mit der Beschwerde bereits befassten Stellen) angeschlossen werden.

10. Wie steht es mit dem Bankgeheimnis und dem Datenschutz?

Das in Österreich besonders geschützte Bankgeheimnis sowie der Datenschutz erfordern, um ein Schlichtungsverfahren durchführen zu können, eine entsprechende **Erklärung des Beschwerdeführers**: Er muss die beschwerte Bank **vom Bankgeheimnis** gegenüber der Schlichtungsstelle **entbinden** und der **Verwendung seiner Daten** zustimmen.

Der Beschwerdeführer ermächtigt damit einerseits das betroffene Kreditinstitut, die für das Verfahren notwendigen Bankdaten und Unterlagen an die GSK weiterzugeben, und andererseits die Schlichtungsstelle, die persönlichen verfahrensrelevanten Daten im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zu verwenden.

Für diese Erklärung benötigt die GSK die eigenhändige, originale Unterschrift des Beschwerdeführers (Kontoinhabers). Sie muss **per Post** an die GSK übersandt werden.

Der Ombudsman sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der GSK sind gegenüber Außenstehenden zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

11. Wohin schicke ich meine Beschwerde?

Die Beschwerde kann per E-Mail, Fax oder mittels Post eingebracht werden an:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
Wiedner Hauptstraße 63
A-1045 Wien, Österreich
Per Fax: +43 (0)590900-118837
Per E-Mail: office@bankenschlichtung.at

12. Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

Der Ablauf des Verfahrens ist in der **Verfahrensordnung** der GSK geregelt. Diese findet sich, auch zum Download, auf der Homepage der GSK (www.bankenschlichtung.at); sie wird Ihnen auf Wunsch auch gerne in Papierform zugestellt.

➤ **Einleitung des Verfahrens**

Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde (des Schlichtungsantrags) bei der GSK eingeleitet. Die Beschwerden samt Unterlagen kann auf elektronischem Weg oder sonst schriftlich (per Fax oder auf dem Postweg) eingereicht werden. Die Verfahrenssprache ist deutsch, bei grenzüberschreitenden Fällen, falls erforderlich, englisch.

➤ **Prüfung der Beschwerde**

Der Ombudsman prüft, ob der Gegenstand der Beschwerde in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt. Kommt er zu der Auffassung, dass er nicht zuständig ist oder sonst einer der unter Punkt 8 angeführten Ablehnungsgründen vorliegt, so beendet er das Verfahren und verständigt hievon den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin. Andernfalls setzt er das Verfahren fort.

➤ **Fortführung des Verfahrens**

Ist die Beschwerde zulässig, so informiert der Ombudsmann den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin über den weiteren Verfahrensablauf und ersucht um Abgabe der Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis und die Zustimmung zur Datenverwendung. Sobald diese Erklärung bei der GSK einlangt, wird die Beschwerde samt Erklärung an das Kreditinstitut weitergeleitet. Dieses wird eingeladen, binnen vier Wochen mitzuteilen, ob es am Verfahren teilnimmt. Erklärt das Kreditinstitut seine Bereitschaft zur Teilnahme, so hat es zugleich zur Beschwerde Stellung zu nehmen. Teilt das Kreditinstitut mit, dass es nicht am Verfahren teilnimmt, oder äußert es sich überhaupt nicht, so beendet der Ombudsmann das Schlichtungsverfahren und verständigt hievon den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin.

Die Stellungnahme des Kreditinstituts zur Beschwerde übermittelt die GSK dem Beschwerdeführer oder der Beschwerdeführerin zur Information und zur Äußerung innerhalb einer angemessen, vom Ombudsmann fest zu setzenden Frist. Eine solche Gelegenheit zur Äußerung wird in der Folge jedes Mal geboten, wenn eine Seite ein neues Argument vorbringt.

➤ **Lösungsvorschlag**

Ziel des Schlichtungsverfahrens ist es, den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin und das Kreditinstitut bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. Der Ombudsmann hat dabei auch die Möglichkeit, für die Lösung des Konflikts dienliche Informationen einzuholen, Auskunftspersonen zu hören, in Unterlagen Einsicht nehmen sowie die Streitteile einzeln zu einem Schlichtungsgespräch oder gemeinsam zu einer Schlichtungsverhandlung einzuladen.

Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Ombudsmann den Streitteilen einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Dieser Vorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

Diesen Vorschlag übermittelt der Ombudsmann den Streitteilen per E-Mail, Fax oder Post. Beide Teile können dem Lösungsvorschlag zustimmen oder ihn ablehnen. Über allfällige Äußerungen eines Teiles zum Lösungsvorschlag informiert der Ombudsmann den anderen Teil.

➤ **Beendigung des Verfahrens**

Der Ombudsmann kann das Schlichtungsverfahren mit dem Lösungsvorschlag beenden.

Er beendet das Verfahren auch, wenn einer der Ablehnungsgründe des Punktes 8 hervorkommt, einer der Streitteile erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen, oder sonst der Einigungsversuch erfolglos geblieben ist.

Mit der Unterbreitung eines Lösungsvorschlags oder der sonstigen Beendigung des Verfahrens weist der Ombudsmann die Streitteile auf die Möglichkeit der Anrufung der Gerichte hin.

13. Wie lange dauert das Verfahren?

Nach dem Gesetz ist den Streitteilen **binnen 90 Tagen** nach Eingang der vollständigen Beschwerde, also einschließlich aller für die Bearbeitung erforderlichen Unterlagen, das Ergebnis des Verfahrens mitzuteilen. Bei hochkomplexen Beschwerdefällen kann der Ombudsmann diese Frist **verlängern**. Darüber hat er die Streitteile zu informieren.

14. Wie wirkt sich das Schlichtungsverfahren auf die Verjährung allfälliger Ansprüche aus?

Die Einbringung einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens **hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung** sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

15. Ist das Verfahren vertraulich?

- Das Verfahren ist nicht öffentlich. Alle Anfragen und Beschwerden werden **vertraulich** behandelt.
- Den Streitteilen, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es **untersagt**, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach **an die Öffentlichkeit zu bringen** oder eine **mediale Berichterstattung** darüber zu erwirken.
- Der Schlichter sowie alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der GSK sind gegenüber Außenstehenden zur **Verschwiegenheit** über alle Tatsachen verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.
-

16. Was kostet das Schlichtungsverfahren?

Die Teilnahme am Verfahren der Schlichtungsstelle ist für Sie **unentgeltlich**.

Die Kosten und Auslagen, die sonst durch das Schlichtungsverfahren entstehen, insbesondere die Kosten einer allfälligen Vertretung und Beratung, trägt jeder Streitteil selbst.

Für weitere Fragen steht die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft gerne zur Verfügung.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

www.bankenschlichtung.at

E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Tel: +43/1/505 42 98

Fax: +43(0)590900-118337

Offenlegung nach § 25 Mediengesetz

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
eingerrichtet durch die Wirtschaftskammer Österreich ..

Medieninhaber

Wirtschaftskammer Österreich

Sitz

- Adresse: Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien
- Telefon:+43 (0)5 90 900
- Fax:+43 (0)5 90 900 5678
- E-Mail: office@wko.at

Vertretungsbefugt für die WKÖ

Präsident: Dr. Harald Mahrer

Tätigkeitsbereich

Interessenvertretung sowie Information, Beratung und Unterstützung der jeweiligen Mitglieder als gesetzliche Interessenvertretung; insbesondere durch die außergerichtliche Streitschlichtung zwischen Banken, Kapitalanlagegesellschaften sowie Zahlungsinstituten und deren Kunden durch eine unabhängige Ombudsperson im Rahmen der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft.

Richtung der Website ("Blattlinie")

Information über Aufgaben, Organisation und Tätigkeit der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft.

Ausgabe: September 2018