

Jahresbericht 2016

**Gemeinsame Schlichtungsstelle der
Österreichischen Kreditwirtschaft**

Übersicht

- 1) Gründung und Organisation
- 2) Zuständigkeit
- 3) Zahlen
- 4) Erfahrungen
- 5) Fälle
- 6) FIN-NET 2016

1.) Gründung und Organisation

Die Einrichtung der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) reicht bereits auf die Zeit vor dem Inkrafttreten des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG) zurück. Sie hat ihre Wurzeln in Rechtsinstrumenten der Europäischen Union, in denen den Kreditinstituten die Schaffung von Einrichtungen zur außergerichtlichen Regelung von Konflikten vorgegeben wurde, so etwa in der Zahlungsdienste-Richtlinie (ZaDiG) und in der EU-SEPA-Verordnung. Der Anwendungsbereich dieser Instrumente bezog sich zum Teil auch auf Konflikte zwischen Kreditinstituten und Unternehmern, vorwiegend jedoch auf solche mit Verbrauchern.

Ausgehend von diesen Rechtsinstrumenten – soweit es sich um Richtlinien handelt, erhielt die Verpflichtung zur Einrichtung von Schlichtungsstellen eine Grundlage im entsprechenden Umsetzungsgesetz - hat die Bundessparte Bank und Versicherung im Rahmen der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) im Jahr 2002 die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (kurz auch: Bankenschlichtung) eingerichtet. Mit dem Inkrafttreten des AStG – im Wesentlichen am 9.1.2016 - wurde die GSK als Stelle zur alternativen Streitbeilegung im Sinne dieses Gesetzes, also als sogenannte AS-Stelle, anerkannt (§ 4 Abs 1 Z 5 AStG); als solche führt sie im Schriftverkehr, soweit die Streitigkeit einen Verbraucher betrifft, auch das AS-Zeichen. Die GSK konnte also bei ihrer gesetzlichen Anerkennung als AS-Stelle bereits an eine mehrjährige Erfahrung in der Schlichtungstätigkeit im Bankenbereich anknüpfen.

Zugleich mit dem Wirksamwerden des AStG hat die Bundessparte Bank und Versicherung eine neue Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle erlassen, die den Regeln des AStG entspricht. Rechtliche Träger der Schlichtungseinrichtung sind die im Bereich der Sparte bestehenden Fachverbände der Banken und Bankiers, der Sparkassen, der Volksbanken, der Raiffeisenbanken sowie der Landeshypothekenbanken. Ihnen kommt als Körperschaften öffentlichen Rechtes Rechtspersönlichkeit zu (§ 3 Abs 1 Z 4 Wirtschaftskammergesetz).

Geleitet wird die GSK seit 1.1.2012, also noch seit der Zeit vor dem AStG, von Sektionschef iR Hon.-Prof. Dr. Gerhard Hopf. Er gehörte nach seiner Ausbildung zum Richter und kurzer richterlicher Tätigkeit in Wien bis Ende 2007 dem Bundesministerium für Justiz an, wo er ab 1997 die Zivilrechtssektion leitete. Seit 9.1.2016 kommt ihm auch die Funktion des Schlichters nach § 10 AStG zu. Zuletzt wurde er von der Bundesspartenkonferenz Bank und Versicherung am 22.2.2017 für weitere drei Jahre (bis 2020) zum Schlichter bestellt. Gemäß § 10 Abs 1 AStG übt er sein Amt unabhängig und unparteiisch aus.

Die GSK bietet ihre Leistungen unentgeltlich an. Der finanzielle Aufwand der Schlichtungsstelle wird gemäß dem von der Spartenkonferenz erlassenen Statut von den zu ihrem Wirkungsbereich gehörenden Kredit- und sonstigen Instituten nach § 1 Bankwesengesetz (BWG) getragen.

2.) Zuständigkeit

Nach § 2 ihrer Verfahrensordnung ist die GSK zuständig für die Schlichtung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Geschäft gemäß § 1 BWG zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut oder einem anderen Institut nach dieser Bestimmung einerseits sowie einem in Österreich oder einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) andererseits.

Zu diesem Geschäften gehören insbesondere:

- ✘ die Entgegennahme fremder Gelder zur Verwaltung oder als Einlage (Einlagengeschäft)
- ✘ die Durchführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs und des Abrechnungsverkehrs in laufender Rechnung für andere (Girogeschäft)
- ✘ der Abschluss von Geldkreditverträgen und die Gewährung von Gelddarlehen (Kreditgeschäft)
- ✘ der Kauf von Schecks und Wechseln, insbesondere die Diskontierung von Wechseln (Diskontgeschäft)
- ✘ die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren für andere (Depotgeschäft)
- ✘ die Ausgabe und Verwaltung von Zahlungsmitteln wie Kreditkarten, Bankschecks und Reiseschecks, wobei die Laufzeit der Kreditierung bei Kreditkarten nicht beschränkt ist
- ✘ der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit ausländischen Zahlungsmitteln (Devisen- und Valutengeschäft)
- ✘ der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit Wertpapieren (Effektgeschäft)

- ✘ die Übernahme von Bürgschaften, Garantien und sonstige Haftungen für andere, sofern die übernommene Verpflichtung auf Geldleistungen lautet (Garantiegeschäft)
- ✘ die Ausgabe von Pfandbriefen, Kommunalschuldverschreibungen und fundierten Bankschuldverschreibungen und die Veranlagung des Erlöses nach den hierfür geltenden besonderen Rechtsvorschriften (Wertpapieremissionsgeschäft)
- ✘ die Ausgabe anderer festverzinslicher Wertpapiere zur Veranlagung des Erlöses in anderen Bankgeschäften (sonstiges Wertpapieremissionsgeschäft)
- ✘ die Entgegennahme von Bauspareinlagen und die Vergabe von Bauspardarlehen nach dem Bausparkassengesetz (Bauspargeschäft)
- ✘ die Verwaltung von Investmentfonds nach dem InvFG 2011 (Investmentgeschäft)
- ✘ die Verwaltung von Immobilienfonds nach dem ImmoInvFG (Immobilienfondsgeschäft)
- ✘ der schaltermäßige Ankauf von ausländischen Zahlungsmitteln und der schaltermäßige Verkauf von ausländischen Geldsorten sowie von Reiseschecks (Wechselstubengeschäft).

Nach § 3 Abs 3 der Verfahrensordnung sind von der Zuständigkeit der GSK ausdrücklich Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit im Sinne des § 2 Abs 12 Verbrauchercreditgesetz ausgenommen. Für diese ist Kraft der Aufangregel des § 4 Abs 2 AStG die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte nach § 4 Abs 1 Z 8 AStG zuständig. Die Schlichtung für Verbrauchergeschäft hat bereits im Rahmen eines Pilotprojekts noch vor dem Inkrafttreten der AStG derartige Streitigkeiten geschlichtet. Nach 9.1.2016 hat die GSK solcher Schlichtungsfälle nur noch „auslaufend“ – nach dem Grundsatz der perpetuatio fori – bearbeitet.

Wie bereits unter 1.) dargestellt, übernimmt die GSK im Hinblick auf ihren Aufgabenkreis vor dem 9.1.2016 zur Schlichtung auch Streitigkeiten zwischen einer Person, die nicht Verbraucher im Sinn des KSchG ist, und einem Institut gemäß § 1 BWG, soweit in Bundesgesetzen oder Rechtsvorschriften der EU eine solche Schlichtung vorgesehen ist. Dies gilt insbesondere für Streitigkeiten nach dem Zahlungsdienstrecht.

Voraussetzung der Anrufung der Schlichtungsstelle ist einerseits, dass der Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin – ohne Erfolg – eine Einigung mit dem Kreditinstitut versucht hat, andererseits, dass nicht bereits eine rechtskräftige Entscheidung oder ein gerichtlicher Vergleich zu dem Streitfall vorliegt oder hiezu bei Gericht ein Verfahren anhängig ist.

An dieser Stelle muss angemerkt werden, dass sich die GSK in ihrer täglichen Arbeit nicht nur mit Konflikten rein rechtlicher Art in ihrem Zuständigkeitsbereich befasst. Vielfach geht es den Personen, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, nur um einfache rechtliche Auskünfte oder um Beschwerden über das Verhalten von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern von Kredit- oder anderen Instituten gemäß § 1 BWG. Manchmal möchten diese Personen bloß mit ihren Problemen, die weniger in einem Konflikt mit einer Bank als in ihrer persönlichen Situation ihren Grund haben, angehört werden. Zu diesem Zweck wenden sich viele nicht schriftlich an die Schlichtungsstelle, sondern teilen ihre Sorgen in einem Telefongespräch mit oder erscheinen persönlich in der Schlichtungsstelle. Die dabei notwendigen Gespräche nehmen die GSK in zeitlicher Hinsicht beträchtlich in Anspruch. Ablehnen muss die GSK die Behandlung von Anliegen, in denen es um komplexere Rechtsauskünfte oder

überhaupt um eine Rechtsberatung geht. Hilfestellungen dieser Art steht das Gebot zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters gemäß § 10 AStG entgegen.

3.) Zahlen

Für die Zeit vom 9.1.2016, dem Tag des Inkrafttretens der AStG, bis zum 31.1.2017 ergibt sich aus den Aufzeichnungen des Sekretariats der GSK folgende Statistik:

×	Beschwerde-/Anfragen-Eingänge:	412
×	Schlichtungsverfahren:	193
×	Offene Verfahren zum Stichzeitpunkt	55
×	Positive Erledigungen	92
×	Keine Einigung	30
×	Beendigung durch Beschwerdeführer	16
×	Durchschnittliche Dauer	49 Tage

Nicht berücksichtigt sind in diesen Zahlen die unzähligen telefonischen Interventionen, Anfragen und Beschwerden, die zu keiner förmlichen schriftlichen Bearbeitung geführt haben.

Thematisch betrafen die Eingänge und die Schlichtungstätigkeit vor allem folgende Angelegenheiten (ohne Gewichtung nach Häufigkeit):

Überweisungen; Depotgeschäft, insbesondere Übertragungen sowie Spesen- und Steuerfragen; Girokonto, insbesondere Überziehungsrahmen, Schließung, Wechsel, Spesen; Bankomat- und Kreditkarten; E-Banking, insbesondere Phishing; Kreditrückzahlungen; Eintragung in die Warnliste des KSV; hypothekarische Sicherstellungen; Bankauskünfte im Verlassenschaftsverfahren; Sparbuch, insbesondere Losungswort; Wechselkurse.

4.) Erfahrungen

Aus der täglichen Arbeit der Schlichtungsstelle ergeben sich auch Erfahrungen, deren Bedeutung über den Einzelfall hinausgehen und die hier beispielhaft kurz dargestellt werden sollen.

Gegenstand und Häufigkeit von Schlichtungsanträgen oder Beschwerden hängen vielfach mit generellen Änderungen in der Geschäftspolitik oder Geschäftspraxis von Unternehmen zusammen, wobei sich solche Änderungen naturgemäß bei größeren Instituten zahlenmäßig im Allgemeinen stärker auswirken. Beispiele aus dem Berichtszeitraum sind etwa die Auflösung von Wertpapierdepots eines Unternehmens oder die Kündigung von Konten mit besonders günstigen Geschäftsbedingungen. Solche Maßnahmen werden von Kunden oft als nicht rechtens angesehen und lösen eine Vielzahl von Beschwerden aus. In Fällen dieser Art kann im Allgemeinen mit einer vorzeitigen und umfassenden Information der Kunden sowie einem begleitenden Service, wie etwa einem gut erreichbaren Telefondienst, Beschwerden entgegengewirkt werden. Generell lässt sich auch feststellen, je entwickelter das Beschwerdemanagement eines Instituts ist, desto seltener wenden sich Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle. Ein negatives Beispiel in diesem Zusammenhang, das zu einem auffälligen Anstieg des Beschwerdeaufkommens in der GSK geführt hat, ist die Gestaltung der Homepage eines Instituts, die viele Kunden zur Annahme verleitete, erste Anlaufstelle für jegliche Auskünfte oder Beschwerden sei die – mit Adresse und Telefonnummer angeführte – GSK.

Vielfach wird in Beschwerden über die Schließung von Filialen oder über Personalmaßnahmen geklagt, die als eine Verschlechterung des Kundenservice empfunden werden. Oft wird dem durch kompensatorische Maßnahmen, wie

etwa ein großzügiges Telefonservice oder eben den Ausbau des Beschwerdemanagements entgegengesteuert. Nicht selten erweist es sich, dass Beschwerdeführer sich deshalb an die Schlichtungsstelle wenden, weil sie ihren vertrauten Gesprächspartner in der Bank verloren haben oder einen solchen von vornherein nicht finden. Zumeist gelingt es der Schlichtungsstelle in solchen Fällen durch ein klärendes persönliches Gespräch den Betroffenen zu helfen oder ihn an eine kompetente Stelle zu verweisen.

Anlaufstelle für Beschwerdeführer sind auch häufig Konsumentenschutzeinrichtungen, wie der VKI, die Arbeiterkammern, Medien, wie insbesondere der Bürgeranwalt im ORF, sowie die Volksanwaltschaft. Vielfach werden diese Beschwerdeführer mit ihren Anliegen an die GSK weiterverwiesen. Die GSK bemüht sich um eine gute Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen.

Gering ist der Anteil jener Beschwerdeführer die sich im Verfahren vor der Schlichtungsstelle von einem Rechtsanwalt vertreten lassen.

5.) Fälle

Aus der Fülle von Fällen, mit denen die Schlichtungsstelle konfrontiert ist, sollen im Folgenden einige wenige kurz und exemplarisch angeführt werden, insbesondere auch, um das weitreichende Spektrum der Arbeit anzudeuten.

a) Phishing

Ein Beschwerdeführer (BF) erhielt eine E-Mail, von der er dachte, es sei eine Nachricht der Bank seiner Mutter, deren Bankgeschäfte er im Hinblick auf ihrer Erkrankung übernommen hatte. Er klickte, wie in der E-Mail empfohlen, auf den bereitgestellten Link, um die neue TAN anzufordern. Die Seite auf die er durch den Link gelangte, glich der Homepage der Bank. In der Folge kam es zu nicht nachvollziehbaren Abbuchungen vom Konto der Mutter des BF in der Höhe von 1.600,- Euro. Die Bank lehnte nach Hinweis auf die Sicherheitsinformation ihrer Homepage und dem ihres Erachtens grob schuldhaften Verhalten des BF einen Ersatz des Betrages ab. Dieser wandte sich daher an die GSK. Nach dem Austausch der Standpunkte der Parteien und im Zuge der Vermittlung der GSK kam es zu einem Anbot der Bank für eine Kompromisslösung, aufgrund der die Bank dem BF 800,- Euro erstattete.

b) Verzögerung einer Löschungserklärung

Die BFin hatte bei einer Bank ein Darlehen aufgenommen, zu dessen Absicherung auf einer ihrer Liegenschaften eine - die Kreditsumme übersteigende - Simultanhypothek einverleibt war. Das Darlehen wurde einvernehmlich vorzeitig zurückgezahlt. Trotz mehrmaliger Mahnung stellte die Bank nicht die Lösungsbestätigung für diese Hypothek aus. Dadurch ist der BFin die Möglichkeit der Investition in ein Projekt entgangen; darüber hinaus entstanden ihr auch Anwaltskosten. Die Bank lehnte einen Ersatz mit der Begründung

ab, die Löschungserklärung sei ohnedies, wenn auch - aufgrund der Notwendigkeit der Einhaltung bestimmter Förmlichkeiten - erst nach einer Urgenz der BFin, ausgestellt worden. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens und unter Vermittlung der GSK erklärte sich die Bank schließlich zum Ersatz eines Pauschalbetrages von 700,- Euro bereit. Die BF nahm an.

c) Depotgebühren

Im Zuge der Übertragung eines Depots auf eine neue Bank musste die BFin auch das Verrechnungskonto übertragen; dabei ging es auch um die Übertragung eines Fremdwährungsguthabens. Dadurch sind Spesen und Gebühren angefallen, die - nach der Darstellung der Bank - durch die Notwendigkeit der Einschaltung von Partnerbanken entstanden. Die BFin hat darauf hingewiesen, dass der Übertragungsvorgang durch die Depotkündigung seitens der Bank ausgelöst worden sei. Die Bank erklärte sich im Schlichtungsverfahren bereit, den von der BFin geltend gemachten Schaden zur Gänze zu ersetzen.

d) KSV-Eintrag

Ein Beschwerdeführer klagte darüber, zu Unrecht auf Initiative eines Kreditinstituts in die Warnliste des Kreditschutzverbandes eingetragen worden zu sein. Wie sich im Schlichtungsverfahren herausstellte, lag der Eintragung eine auf der Nutzung einer Kreditkarte des Unternehmens beruhende Forderung von etwas über 2.100,- Euro zugrunde. An dem Unternehmen war der BF als Gesellschafter beteiligt. Nach den Geschäftsbedingungen des Instituts haftete der BF solidarisch mit dem Unternehmen für Verbindlichkeiten, die sich aus der Nutzung einer Kreditkarte ergaben. Im Schlichtungsverfahren stellte sich die Frage, ob der BF auf diese Haftungsregeln bei Ausstellung der Karte ausreichend hingewiesen worden war. Unter Vermittlung der GSK kam es zu einer Einigung zwischen den Parteien, auf Grund dessen das Kreditinstitut die Löschung des KSV-Eintrages veranlasste.

e) Rückerstattung eines Bauspardarlehens

Der BF beschwerte sich darüber, dass eine Bausparkasse, bei der er ein Bauspardarlehen aufgenommen hatte, ihm zu hohe Rückzahlungsraten in Rechnung stellte. Durch einen Fehler des Bankberaters seien ihm zunächst zu niedrige Fixzinsen vorgeschrieben worden, weshalb ihm die Bausparkasse in der Folge erhöhte Raten in Rechnung stellte. Der BF erklärte, er habe auf die Vorschriften vertraut, und ersuche deshalb um eine Reduktion seiner Restschuld. Als Ergebnis des Schlichtungsverfahrens erklärte sich die Bausparkasse bereit, einen Betrag von 1.500,- Euro von der noch offenen Darlehenssumme abzuziehen.

6.) FIN-NET

Die GSK ist seit dem Jahr 2003 vollberechtigtes und aktives Mitglied des FIN-NET der Europäischen Kommission.

Das FIN-NET hat drei Ziele:

- ✘ 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 EU- und EWR-Ländern zu garantieren

Ein besonderes Diskussionsthema im Berichtszeitraum war die Umsetzung der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR-Richtlinie) und ihre Auswirkungen auf die FIN-NET Mitglieder sowie eine verstärkte Zusammenarbeit mit der neuen EU-Kommission.

Erfreulich ist, dass der Kreis der FIN-NET Mitglieder laufend erweitert wird. Regelmäßig werden Ombudseinrichtungen für Finanzdienstleistungen, die noch nicht dem FIN-NET angehören, zu den Besprechungen eingeladen. Ganz allgemein lässt sich sagen, dass im Rahmen von FIN-NET wichtige Kontakte geknüpft werden, die helfen können, die Arbeit aller Ombuds- und Schlichtungsstellen zu verbessern.

Dr. Gerhard Hopf

Wien, am 16. August 2017

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. Christoph Leitl

Tätigkeitsbereich

Interessenvertretung sowie Information, Beratung und Unterstützung der jeweiligen Mitglieder als gesetzliche Interessenvertretung; insbesondere durch die außergerichtliche Streit-schlichtung 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