

TÄTIGKEITSBERICHT 2021

GEMEINSAME
SCHLICHTUNGSSTELLE
DER
ÖSTERREICHISCHEN
KREDITWIRTSCHAFT



Bildnachweis/Credit/Copyrightvermerk: Christian Ohde/ChromOrange/picturedesc.com

ÜBERSICHT

- 1) Rechtsgrundlage und Organisation
- 2) Zuständigkeit
- 3) Statistik
- 4) Erfahrungen
- 5) Fälle
- 6) FIN-NET 2021

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) erstellt gemäß § 9 ASHG jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit. Er soll insbesondere einen Überblick über Organisation und Zuständigkeit der GSK, den Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie ausgewählte Themenbereiche bieten.

1.) RECHTSGRUNDLAGE UND ORGANISATION

Rechtsgrundlage

Mit dem Inkrafttreten des AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, BGBl I Nr. 5/2015) am 9.1.2016 wurde die bereits früher geschaffene Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) als Stelle zur alternativen Streitbeilegung im Sinne dieses Gesetzes, also als sogenannte AS-Stelle, anerkannt (§ 4 Abs 1 Z 5 AStG). Die GSK (auch Bankenschlichtung) ist somit eine der acht derartigen AS-Stellen, die in Österreich tätig sind. Als solche hat sie nach § 5 Abs 1 AStG bei ihrer Tätigkeit das AS-Stellen-Zeichen (Bundeswappen mit dem Zusatz „Staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle“) zu führen.

Organisation

Organisatorisch ist die GSK, wie sich schon aus dem Namen ergibt, eine Einrichtung der österreichischen Kreditwirtschaft. Rechtliche Träger der Schlichtungseinrichtung sind die im Bereich der Sparte Bank und Versicherung der WKO bestehenden Fachverbände der Banken und Bankiers, der Sparkassen, der Volksbanken, der Raiffeisenbanken sowie der Landeshypothekenbanken. Als Körperschaften öffentlichen Recht kommt ihnen Rechtspersönlichkeit zu (§ 3 Abs 1 Z 4 Wirtschaftskammergesetz 1998). Sie haben eine Verfahrensordnung erlassen und bestellen – jeweils für drei Jahre – die Schlichtungsperson.

Ihre Aufgabe ist es, bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und in Österreich niedergelassenen Kreditinstituten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft als neutraler Ansprechpartner im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu vermitteln und eine von beiden Seiten akzeptierte Lösung zu erzielen, ohne dass sich die Parteien an ein Gericht wenden müssen. Dabei arbeitet sie unabhängig, unparteiisch und effektiv.

Schlichter

Die Funktion des Schlichters wurde bis 31.12.2021 von Sektionschef iR Hon.-Prof. Dr. Gerhard Hopf ausgeübt. 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. Er hat die Schlichtungsstelle bereits vor dem Inkrafttreten des AStG geleitet, seit 9.1.2016 kam ihm die Funktion des Schlichters nach § 10 AStG zu. Seine Bestellung erfolgte durch die Bundesspartenkonferenz Bank und Versicherung in der Wirtschaftskammer Österreich. In Entsprechung des AStG übte er sein Amt letztverantwortlich, unabhängig und unparteiisch aus. Weiters hatte er alle Umstände, die geeignet waren, seine Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur einen solchen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen.

Finanzierung

Der finanzielle Aufwand der Schlichtungsstelle wird gemäß dem von der Spartenkonferenz erlassenen Statut von den zum Wirkungsbereich gehörenden Kredit- und sonstigen Instituten nach § 1 Bankwesengesetz (BWG) getragen.

Die GSK bietet ihre Leistungen unentgeltlich an. Damit soll sichergestellt werden, dass die Dienstleistungen der GSK für einen breiten Personenkreis zugänglich sind.

2.) ZUSTÄNDIGKEIT

Ziel des AStG ist es, den Parteien ein faires, objektives, effektives und kostengünstiges Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zur Verfügung zu stellen. Um diesen Vorgaben gerecht zu werden, sieht das AStG entsprechende Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze vor.

Nach § 2 der 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.

Gegenstand der Schlichtungstätigkeit sind insbesondere folgende Geschäftsfelder:

- die Entgegennahme fremder Gelder zur Verwaltung oder als Einlage (Einlagegeschäft)
- 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,
- der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit ausländischen Zahlungsmitteln (Devisen- und Valutengeschäft)
- der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit Wertpapieren (Effektengeschäft)
- 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 Verbraucherkreditgesetz ausgenommen. Für diese ist die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ nach § 4 Abs 1 Z 8 AStG zuständig.

Verfahrensablauf

Ist die GSK für eine Streitigkeit gemäß der Verfahrensordnung zuständig und liegt kein Grund für die Ablehnung der Bearbeitung der Beschwerde nach § 13 der Verfahrensordnung vor, so muss ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Der Schlichter versucht

dabei auch, die Beschwerdeführer*innen¹ zu einem den Vorgaben der Verfahrensordnung entsprechenden Vorbringen anzuleiten und ihnen den Ablauf des Verfahrens verständlich zu machen. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, so erklärt der Schlichter den Beschwerdeführern die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, wie beispielsweise an welche Stelle sich die Beschwerdeführer stattdessen wenden kann.

Die GSK ersetzt nicht das Beschwerdemanagement des jeweiligen Kreditinstitutes und ihre Befassung hindert nicht die Anrufung des Gerichtes. Voraussetzung für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist einerseits, dass der Beschwerdeführer – 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 hierzu bei Gericht ein Verfahren anhängig ist.

Das Schlichtungsverfahren läuft im Wesentlichen wie folgt ab:

Beschwerdeführer können ihr Anliegen entweder per E-Mail, postalisch, oder auf der Webseite www.bankeschlichtung.at einbringen.

Ist die Beschwerde zulässig und die GSK zuständig, so informiert der Schlichter den Beschwerdeführer über den Eingang der Beschwerde sowie über den weiteren Verfahrensablauf. Um das Kreditinstitut mit dem Anliegen zu befassen, bedarf es der Erklärung des Beschwerdeführers über die Entbindung vom Bankgeheimnis und seiner Zustimmung zur Datenverwendung.

Ziel ist es, den Beschwerdeführer und das Kreditinstitut bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. In manchen Fällen lädt der Schlichter die Streitparteien einzeln zu einem Schlichtungsgespräch oder gemeinsam zu einer Schlichtungsverhandlung ein, um zu einer Einigung zu gelangen.

Wird ein Streitfall nicht auf andere Weise gelöst, kann der Schlichter einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Im Allgemeinen setzt dies voraus, dass es um einen Sachverhalt geht, der nicht erst in einem komplexen gerichtlichen Verfahren geklärt werden kann.

Der Schlichter beendet das Verfahren, wenn einer der Gründe für die Ablehnung eines Schlichtungsverfahrens hervorkommt, einer der Streitparteien erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen, die Parteien eine Einigung in ihrem Konflikt erzielen oder der Einigungsversuch erfolglos geblieben ist.

Grundsätzlich soll den Parteien binnen 90 Tagen nach Eingang der Beschwerde das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt werden. Ausnahmsweise, bei besonders komplizierten Streitigkeiten, kann ein Verfahren länger als 90 Tage dauern.

Mit Einlangen der Beschwerde beim Kreditinstitut sind der Fortlauf der Verjährungsfrist sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche gehemmt.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

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 Personen 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. Grundsätzlich erteilt die GSK keine Rechtsauskünfte und keine Rechtsberatung. Hilfestellungen dieser Art steht das Gebot zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters gemäß § 10 AStG entgegen.

3.) STATISTIK

In der Statistik der GSK werden grundsätzlich alle Eingaben als - schlichtungsfähige -Beschwerden erfasst, die zur Befassung eines Kreditinstituts führen. Dies gilt etwa auch für eine nicht geringe Anzahl von Eingaben, in denen Beschwerdeführer – gesetzlich oder vertraglich nicht vorgesehene - Entgegenkommen des Kreditinstituts, insbesondere bei der Tilgung oder Reduzierung einer Kreditschuld, anstrebt. Die Einschaltung der Schlichtungsstelle wird in diesen Fällen von den Betroffenen immer wieder als erfolgreiche Hilfestellung wahrgenommen. Zu keinem Schlichtungsverfahren in diesem engeren Sinn führen hingegen bloße Ersuchen um Rechtsberatung oder Rechtsauskunft; die GSK weist in diesen Fällen im Allgemeinen darauf hin, dass eine solche Tätigkeit mit der Funktion der Schlichtungsstelle als neutrale und unabhängige Institution nicht vereinbar ist. Da solche Eingaben jedoch in der Regel zu einem Schriftverkehr mit den Einschreibern führen, in dessen Rahmen die GSK nicht nur kurze Hinweise und Erläuterungen zur Sache erteilt, sondern auch zu erkunden sucht, ob ein bzw. welches konkrete Anliegen gegeben ist, werden sie von der GSK auch als Beschwerden erfasst. Ähnliches gilt für Vorbringen, welches nicht ein bestimmtes Kreditinstitut betrifft, sondern sich gegen die „Banken“ pauschal richtet, sowie für - kaum schlichtungsfähige - Beschwerden über bloß kundenunfreundliches Verhalten von Mitarbeitern oder Mitarbeiterinnen eines Kreditinstituts, mit dem kein materieller Schaden verbunden ist.

Einer der Gründe, weshalb ein Fall von der GSK nicht weiter behandelt werden konnte und somit abgelehnt werden musste, bildete die mangelnde Zuständigkeit. In solchen Fällen verweist die GSK die Beschwerdeführer an die zuständige Schlichtungsstelle oder andere Einrichtungen, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten können.

Zur Ablehnung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren kommt es erfahrungsgemäß im Allgemeinen dann, wenn es bereits bei einem längeren Versuch im Rahmen des Beschwerdemanagements des Kreditinstituts nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen. Nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle halten sich die Parteien in aller Regel, wenn es zu einer Einigung kommt, an die Ergebnisse des Schlichtungsverfahrens. Jedenfalls sind der GSK keine negativen Berichte in dieser Beziehung zugekommen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der GSK betrug im Jahr 2021 29 Tage, ist also – trotz Corona-Pandemie - gesunken.

Im Jahr 2021 sind bei der GSK 960 Beschwerden im oben umschriebenen weiteren Sinn angefallen. Die den Beschwerden zugrunde liegenden Anliegen betrafen im Berichtszeitraum einen Großteil der sich aus § 1 BWG ergebenden Geschäftsfelder der Kreditinstitute, vom Einlagen- und Girogeschäft, über das Kreditgeschäft, das Bauspargeschäft, das Wechselstüben-geschäft bis zu Zahlungsdienstangelegenheiten. Zeitweise verstärkte sich der Anfall von Beschwerden zu bestimmten aktuellen Themen, insbesondere bezüglich bestimmter Geschäftsfelder von Instituten, wie etwa zur Kontoeröffnung, Kontoführung und Kontoschließung, zum Depotgeschäft, zu Online-Kündigungen und zu Überweisungen. Die Ursache hierfür waren zum Teil Änderungen in der Geschäftspraxis eines Instituts, manchmal bestimmte Werbemaßnahmen oder Mängel im Beschwerdemanagement. Viele Eingaben haben Schwierigkeiten bei der Rückführung von Krediten und – in diesem Zusammenhang nicht selten – eine Eintragung des Kreditschuldners in die sogenannte „Warnliste der österreichischen Kreditinstitute“ zum Gegenstand. Zum Teil hängen die Schwierigkeiten und Unklarheiten mit Fehlern oder Missverständnissen bei der Beratung im Zuge des Abschlusses von Kreditverträgen zusammen. Häufige Beschwerdepunkte bilden auch der Missbrauch von Bankomat- und Kreditkarten, insbesondere im Rahmen von „Phishing“. Im Schlichtungsverfahren geht es dann zumeist um die Verantwortung des Karteninhabers, insbesondere inwieweit der Missbrauch durch den fahrlässigen Umgang mit der Karte ermöglicht wurde.

Zunehmend betreffen Beschwerden auch Investitionen von Konsumentinnen und Konsumenten in zweifelhafte, nicht selten auch betrügerische Finanzprodukte.

Stichtag 31.12.2021

Beschwerde-/Anfragen-Eingänge:	960
davon:	
- Offene/laufende Verfahren:	100
- Einigung (Kulanzlösung, positive Erledigung durch Beschwerdeführer):	294
- keine Einigung	44

§ 9 Z 3; § 26 Abs 2 Z 3 § AStG: Abgelehnte Streitigkeiten

Abgelehnt Streitigkeiten	Anzahl	%
Unzuständigkeit bzw. bloßes Auskunftsbegehren	148	32
Keine Reaktion des Beschwerdeführers auf Schreiben der GSK	286	62
Antrag zurückgezogen	27	6
Fall schon bei Gericht	0	0
Gesamt	461	100

§ 9 Z 4 AStG: Prozentsatz der ergebnislos beendeten Verfahren

Ergebnisse durchgeführter Schlichtungsverfahren	Anzahl	%
Einigung	209	67%
Keine Einigung	44	14%
Teilnahme vom Unternehmen abgelehnt	61	19%
Gesamt	314	100

4.) ERFAHRUNGEN

Gegenstand und Häufigkeit von Schlichtungsanträgen oder Beschwerden hängen nicht selten mit generellen Änderungen in der Geschäftspolitik oder Geschäftspraxis von Unternehmen zusammen, wobei sich solche Änderungen naturgemäß bei größeren Instituten zahlenmäßig in der Regel stärker auswirken. Beispiele sind etwa die Auflösung von Wertpapierdepots eines Unternehmens oder die Kündigung und der Wechsel von Konten auf Grund besonders beworbener Konditionen.

Im Allgemeinen könnte 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 wird die Schlichtungsstelle in Anspruch genommen.

Dass die Tätigkeit der GSK von den Konsumenten positiv beurteilt wird, zeigen zahlreiche Schreiben, in denen sich Beschwerdeführer nach Abschluss eines Schlichtungsverfahrens für das Engagement der Schlichtungsstelle bedanken.

Auch wenn eine einvernehmliche Lösung in einigen komplexen Fällen nicht gefunden werden kann, wird das Wirken der Schlichtungsstelle in der Regel positiv bewertet. Ein wichtiger Grund liegt wohl darin, dass die GSK effizient agiert und insbesondere auch Gelegenheit gibt, eine Beschwerde persönlich – telefonisch oder auch im Rahmen einer Vorsprache in der Schlichtungsstelle – vorzubringen und zu erläutern. Diese Möglichkeit des persönlichen Kontaktes mit der Schlichtungsstelle wird von den Konsumenten außerordentlich geschätzt.

Anlaufstelle für Beschwerdeführer sind auch häufig Konsumentenschutzeinrichtungen, wie der Verein für Konsumenteninformation und die jeweiligen Arbeiterkammern aber auch Medien, wie insbesondere der Bürgeranwalt im ORF, sowie die Volksanwaltschaft. Vielfach werden die 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.

Im Jahr 2021 kam es – im Vergleich zu den Vorjahren – zu einem deutlichen Anstieg der Beschwerdefälle und somit zu einem Mehraufwand an Arbeit in der Schlichtungsstelle. Dies hängt zum einen vermutlich auch noch mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie zusammen, zum andern ist es wohl auch ein Zeichen dafür, dass sich die GSK nach den ersten Jahren der Geltung des AStG im Beschwerdewesen auf den Arbeitsfeldern der Kreditinstitute etabliert hat. 2.) Positiv anzumerken ist, dass bei besonders komplexen Themen wie beispielsweise der Strong Customer Authentifikation (SCA) sowie der gesetzlichen Stundung von Verbraucherkrediten angesichts der Pandemie (Covid-Kreditmoratorium) die Banken auf die Bedürfnisse ihrer Kunden intensiv eingegangen sind, weil hierzu – abgesehen von betrügerischen Phishing-Fällen – kaum Beschwerden oder Fragen eingebracht bzw. an die GSK herangetragen wurden.

Besonders hervorzuheben ist, dass die Zusammenarbeit mit den Kreditinstituten – auch in der herausfordernden Zeit der Pandemie – sehr konstruktiv war, sodass es vielfach gelungen ist, mit den Beschwerdeführern unter Mitwirkung der Schlichtungsstelle eine Lösung zu finden. Das dürfte zum Teil auch damit zusammenhängen, dass viele Kreditinstitute über ein gut entwickeltes Beschwerdemanagement verfügen.

5.) FÄLLE

Aus der Fülle von Themen, mit denen die Schlichtungsstelle konfrontiert ist, sollen im Folgenden hervorgehoben werden. Diesen Bereichen kommt vor allem quantitativ eine hohe Bedeutung zu.

ALLGEMEIN

PROBLEME BEI DER KREDITRÜCKFÜHRUNG

Nicht wenige Eingaben an die Schlichtungsstelle haben Probleme der Kunden von Kreditinstituten mit der Rückführung von Krediten zum Gegenstand. In der überwiegenden Anzahl der Fälle handelt es sich dabei weniger um Schwierigkeiten rechtlicher Art, die „Beschwerdeführer“ ersuchen vielmehr um Unterstützung ihres Anliegens, in einer schwierigen persönlichen, insbesondere finanziellen, Situation Erleichterungen in Form von Stundungen, Ratenzahlungen oder der Reduktion der Kreditschuld zu erlangen. Es handelt dabei um Anliegen, welche im Allgemeinen nicht in einem gerichtlichen Verfahren durchgesetzt werden können. Die Schlichtungsstelle ist bemüht, in diesen Fällen die Situation des Einschreiters zu klären und allenfalls, soweit dies insbesondere unter einem sozialen Blickwinkel, berücksichtigungswürdig erscheint, beim Kreditinstitut, um ein Verständnis für das Anliegen zu werben und zu einer „Kulanzlösung“ zu gelangen.

PROBLEME BEI ÜBERWEISUNGS-AUFTRÄGEN

Eine weitere Gruppe von Geschäftsfällen der Schlichtungsstelle betrifft das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG 2018). Beschwerdeführer beklagen, dass – in ganz unterschiedlichen Fällen und aus unterschiedlichen Gründen – Zahlungsaufträge von einem Kreditinstitut als Zahlungsdienstleister nicht storniert, gestoppt oder rückgängig gemacht werden. Das reicht vom unbefugten Gebrauch einer Zahlungskarte durch eine dritte Person, etwa einem nicht geschäftsfähigen Kind oder sonst jemanden, der eine gestohlene oder verlorene Zahlungskarte unbefugt benützt, bis zu Zahlungsaufträgen, denen aus Sicht des Beschwerdeführers ein ungültiges oder mangelhaftes Rechtsgeschäft zugrundeliegt oder keine entsprechende Gegenleistung des Zahlungsempfängers gegenübersteht. Nicht selten gehen Beschwerdeführer davon aus, dass den Zahlungsdienstleister eine weitreichende Prüfpflicht hinsichtlich der Zulässigkeit der Durchführung eines Überweisungsauftrags treffe; er also eine Verantwortung für das Zustandekommen oder die ordnungsgemäße Erfüllung des dem Zahlungsauftrag zugrunde liegenden Geschäftes, also des Grundgeschäftes, trage. In diesen Fällen muss dem Beschwerdeführer vielfach zunächst die Rechtslage nach dem Zahlungsdienstrecht erklärt werden, insbesondere die Bedeutung der Authentifizierung eines Zahlungsauftrags, die - eingeschränkte - Prüfpflicht des Kreditinstituts als Zahlungsdienstleister hinsichtlich der Zulässigkeit der Durchführung eines Überweisungsauftrags sowie dessen Nachforschungspflichten. Nach der Rechtslage geht es dabei vor allem um die Klärung des Verdachts der Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung. Sodann kann im Kontakt mit dem Kreditinstitut im Schlichtungsverfahren nach einer dem Einzelfall angemessenen Lösung gesucht werden.

PROBLEME BEI KÜNDIGUNG VON KONTO- UND KREDITKARTENVERTRÄGEN

Viele Kunden von Kreditinstituten wenden sich an die Schlichtungsstelle, weil sie Schwierigkeiten mit der Auflösung eines Giro- oder Kreditkartenvertrages haben. Zumeist handelt es sich dabei um Beschwerdeführer, die hierfür eine im Internet angebotene Plattform „Online Kündigen.at“ nützen. Reagiert das Institut nicht, verlangt dieses die Einhaltung einer bestimmten Form für die Kündigung oder stellt es sich sonst gegen die sofortige Auflösung des Vertrages, so wenden sich die Kunden an die Schlichtungsstelle um Unterstützung. Im Allgemeinen bereitet die Lösung dieser Fälle keine Schwierigkeiten; nach Befassung des Kreditinstituts durch die Schlichtungsstelle kommt es sehr rasch zur erforderlichen Kommunikation zwischen dem Institut und dem Beschwerdeführer und das Vertragsverhältnis wird aufgelöst. Von manchen Kreditinstituten wird in diesen Verfahren der Standpunkt vertreten, dass eine vom Kunden verwendete qualifizierte elektronische Signatur für eine Online-Kündigungserklärung nicht hinreichend sei. Tatsächlich erfüllt nach § 4 des Signatur- und Vertrauensdienstegesetzes eine qualifizierte elektronische Signatur das rechtliche Erfordernis der Schriftlichkeit im Sinne des § 886 ABGB. Dazu kommt, dass nach Abs. 3 dieser Bestimmung bei Rechtsgeschäften zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher jene Vertragsbestimmungen nicht verbindlich sind, nach denen eine qualifizierte elektronische Signatur nicht das rechtliche Erfordernis der Schriftlichkeit für Anzeigen oder Erklärungen erfüllen, die vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abgegeben werden. Verbindlich sind sie nur, wenn der Unternehmer beweist, dass die Vertragsbestimmungen im Einzelnen ausgehandelt wurden oder mit dem Verbraucher eine andere vergleichbar einfach verwendbare Art der elektronischen Authentifizierung vereinbart wurde. Es ist also Sache des Unternehmens, den Kunden auf eine mit ihm vereinbarte vergleichbar einfache Art der elektronischen Authentifizierung hinzuweisen.

PHISHING ATTACKEN

Der Beschwerdeführer trägt nach einem sog. Hackerangriff seine Beschwerde an die GSK heran und fordert, dass die Kreditkartengesellschaft dem durch eine Phishing Attacke entstandenen Schaden erstatten solle. In solchen Fällen vertreten die Kreditinstitute den Standpunkt, dass der Kunde seine personalisierten Sicherheitsmerkmale offengelegt und so den Phishing-Betrüger selbst Zugang zum Konto gewährt habe. In vielen Fällen konnte eine Einigung dahingehend erzielt werden, dass dem Beschwerdeführer ein Teil des finanziellen Nachteil erstattet wurde und der restliche Betrag im Rahmen einer Ratenzahlung an die Kreditkartengesellschaft zurückgezahlt werden konnte. Es kommt in all diesen Fällen auf den Grad der Fahrlässigkeit des Beschwerdeführers an sowie auf die Bereitschaft der Bank, dem Kunden entgegenzukommen.

KSV EINTRAG

Viele Beschwerden betreffen die Löschung eines negativen Eintrages aus der Warnliste des KSV. Bei der Warnliste handelt es sich um eine von der Datenschutzkommission genehmigte Einrichtung, die einerseits im Interesse der Banken, andererseits auch im Interesse ihrer Kunden, die sich beispielsweise durch Aufnahme von Krediten übermäßig verschulden, geschaffen worden ist. Die Löschungsfrist beträgt grundsätzlich 3 Jahre nach vollständiger Bezahlung der Schuld, bzw. in allen anderen Fällen 7 Jahre, gerechnet ab dem Zeitpunkt der Tilgung der Schuld. Unter Vermittlung der GSK kommt

es in zahlreichen Fällen zu einer Einigung zwischen den Parteien, aufgrund der das Kreditinstitut die Löschung des KSV-Eintrages sodann veranlasst.

ÜBERZIEHUNG KONTO

In vielen Fällen versuchen Beschwerdeführer unter der Mitwirkung der Schlichtungsstelle ein Lösung mit der Bank wegen des Überziehungsrahmen zu erzielen. In einigen Fällen wurde dem Beschwerdeführer seitens der Bank - ohne sein Wissen - der Überziehungsrahmen hinaufgesetzt und nachdem der Rahmen ausgeschöpft war, konnte der Beschwerdeführer schlussendlich sein Konto nicht mehr decken. Die Beschwerde zielte vor allem darauf ab, dass die Bank ihn über die Höhe des Überziehungsrahmens nicht zeitgerecht informierte und somit die Einkaufsreserve ausgeschöpft war. Es werden aber auch jene Fälle an die GSK herangetragen, in denen der Beschwerdeführer um eine Erhöhung seines Überziehungsrahmens ersucht. Allgemein kann hierzu angemerkt werden, dass es eben an der jeweiligen Bank liegt, im Rahmen ihrer Geschäftsbedingungen eine Überschreitung zu gewähren (und dafür Zinsen zu verrechnen). Grundsätzlich besteht kein Rechtsanspruch darauf und die Bank kann den Rahmen für die Überziehung reduzieren oder ganz streichen.

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

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. Sonja Bydlinski

Wien, Mai 2022

Offenlegung nach § 25 Mediengesetz

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft eingerichtet 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

Außergerichtliche Streitschlichtung zwischen Banken, Kapitalanlagegesellschaften sowie Zahlungsinstituten und deren Kunden durch einen unabhängigen Schlichter im Rahmen der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft.

Richtung der Website ("Blattlinie")

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