

# Jahresbericht 2017

Gemeinsame Schlichtungsstelle der  
Österreichischen Kreditwirtschaft

## Übersicht

- 1) Gründung und Organisation
- 2) Zuständigkeit
- 3) Zahlen
- 4) Erfahrungen
- 5) Fälle
- 6) FIN-NET 2017

Die GSK hat gemäß § 9 AStG jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit zu erstellen. Der vorliegende Bericht soll insbesondere auch einen Überblick über Organisation und Zuständigkeit der GSK, Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie einzelne Fallbeispiele bieten.

## **1.) Gründung und Organisation**

### **Gründung**

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.

Mit dem Inkrafttreten des AStG 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). Die GSK ist somit eine der acht AS-Stellen, die in Österreich tätig sind. Als solche hat sie nach § 5 Abs 1 AStG bei ihrer Tätigkeit die AS-Stellenbezeichnung (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 bestehenden Fachverbände der Banken und Bankiers, der Sparkassen, der Volksbanken, der Raiffeisen-

banken sowie der Landeshypothekenbanken. Ihnen kommt als Körperschaften öffentlichen Rechtes Rechtspersönlichkeit zu (§ 3 Abs 1 Z 4 Wirtschaftskammergesetz).

### **Ombudsmann**

Die Funktion des Schlichters (Ombudsmann) wird 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 kommt ihm 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. In Entsprechung des AStG übt er sein Amt letztverantwortlich, unabhängig und unparteiisch aus. Weiters hat er alle Umstände, die geeignet sind, seine Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur einen solchen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen.

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

### **Finanzierung**

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.

### Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit

- ✖ 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,
- ✖ der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit ausländischen Zahlungsmitteln (Devisen- und Valutengeschäft)
- ✖ der Handel auf eigene oder fremde Rechnung mit Wertpapieren (Effektgeschäft)

- ✖ die Ausgabe von Pfandbriefen, Kommunalschuldverschreibungen und fun-  
dierten Bankschuldverschreibungen und die Veranlagung des Erlöses  
nach den hierfür geltenden besonderen Rechtsvorschriften (Wertpa-  
pieremissionsgeschäft)
- ✖ die Ausgabe anderer festverzinslicher Wertpapiere zur Veranlagung des Er-  
löses in anderen Bankgeschäften (sonstiges Wertpapieremissionsgeschäft)
- ✖ die Entgegennahme von Bauspareinlagen und die Vergabe von Bauspar-  
darlehen nach dem Bausparkassengesetz (Bauspargeschäft)
- ✖ die Verwaltung von Investmentfonds nach dem InvFG 2011 (Investmentge-  
schäft)
- ✖ die Verwaltung von Immobilienfonds nach dem ImmoInvFG (Immobilien-  
fondsgeschäft)
- ✖ der schaltermäßige Ankauf von ausländischen Zahlungsmitteln und der  
schaltermäßige Verkauf von ausländischen Geldsorten sowie von Reise-  
schecks (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**

Voraussetzung für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens 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 hierzu bei Gericht ein Verfahren anhängig ist.

Das Verfahren wird in der Regel mit dem Einlangen der Beschwerde (des Schlichtungsantrags) eingeleitet. Mit Einbringung der Beschwerde werden – sofern das Schlichtungsverfahren gehörig festgesetzt wird - der Anfang und der Fortlauf der Verjährung des Anspruches des Beschwerdeführers bis zum Abschluss des Verfahrens gehemmt.

Ist die Beschwerde zulässig und die GSK zuständig, 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.

Ziel ist es, den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin und das Kreditinstitut bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. In manchen Fällen ladet der Ombudsmann die Streitteile 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 Ombudsmann 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 Ombudsmann beendet das Verfahren, wenn einer der Gründe für die Ablehnung eines Schlichtungsverfahrens hervorkommt, einer der Streitteile erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen, die Parteien eine Einigung in ihrem Konflikt erzielen oder der Einigungsversuch erfolglos geblieben 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 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 bloßen Rechtsauskünfte oder eine Rechtsberatung. Hilfestellungen dieser Art steht das Gebot zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters gemäß § 10 AStG entgegen.

### 3.) Zahlen

Für die Zeit vom 1.1.2017 bis zum 31.12.2017 ergibt sich aus den Aufzeichnungen des Sekretariats der GSK folgende Statistik:

Im Jahr 2017 sind bei der GSK 708 Beschwerden und sonstige Eingaben, wie allgemeine Anfragen, konkrete Auskunftersuchen oder sonstige nicht-schlichtungsfähige Anliegen, angefallen. Die Eingaben betrafen einen Großteil der sich aus § 1 BWG ergebenden Geschäftsfelder der Kreditinstitute, vom Einlagen- und Girogeschäft, über das Kreditgeschäft, das Bauspargeschäft bis zum Wechselstübengeschäft. Phasenweise verstärkte sich der Anfall von Beschwerden zu bestimmten Themen bzw. bezüglich bestimmter Institute, wie etwa zum Depotgeschäft eines Kreditinstituts, zur Kontoschließung bzw. -wechsel von einem bestimmten Kreditinstitut und zu Überweisungen eines bestimmten Instituts. Die Ursache hierfür waren zum Teil Änderungen in der Geschäftspolitik eines Instituts, manchmal bestimmte Werbemaßnahmen, eine fehlerhafte Homepage oder Mängel im Beschwerdemanagement eines Instituts.

|   |                                     |         |
|---|-------------------------------------|---------|
| × | Beschwerde-/Anfragen-Eingänge:      | 708     |
| × | Schlichtungsverfahren:              | 193     |
| × | Offene Verfahren zum Stichzeitpunkt | 96      |
| × | Positive Erledigungen               | 100     |
| × | Keine Einigung                      | 38      |
| × | Beendigung durch Beschwerdeführer   | 29      |
| × | Durchschnittliche Dauer             | 31 Tage |

### § 9 Z 3 AStG: Abgelehnte Streitigkeiten

| Gründe für Nichtbehandlung eines Falls        | 2017<br>Anzahl |
|-----------------------------------------------|----------------|
| Unzuständigkeit oder bloßes Auskunftsbegehren | 189            |
| Keine Reaktion des BF auf unser Schreiben     | 209            |
| Antrag zurückgezogen                          | 29             |
| Fall schon bei Gericht                        | 12             |
| <b>Gesamt</b>                                 | <b>439</b>     |

Bei mangelnder Zuständigkeit der GSK werden BeschwerdeführerInnen im Allgemeinen an die richtige Schlichtungsstelle oder an andere Einrichtungen verwiesen, bei denen sie Hilfe zu ihrem Anliegen erhalten. In den Fällen, in denen BeschwerdeführerInnen auf das – eine Schlichtung vorbereitende – Schreiben nicht reagieren oder den Schlichtungsantrag zurückziehen, kann davon ausgegangen werden, dass der Konflikt mittlerweile, zumeist durch das Beschwerdemanagement des Kreditinstituts, gelöst wurde.

### § 9 Z 4 AStG: Prozentsatz der ergebnislos abgebrochenen Verfahren; § 26 Abs 2 Z 3 AStG: Prozentsatz der Verfahren, in denen ein Kreditinstitut eine Teilnahme abgelehnt hat

| Ergebnisse exklusive abgelehnter Streitigkeiten | 2017<br>Anzahl |
|-------------------------------------------------|----------------|
| Einigung                                        | 100            |
| Keine Einigung                                  | 38             |
| Teilnahme von Unternehmen abgelehnt             | 35             |
| <b>Gesamt</b>                                   | <b>173</b>     |

Im Ergebnis wurden im Jahr 2017 612 Fälle beendet (abgeschlossen, abgelegt). Dabei haben Kreditinstitute 20-mal die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren abgelehnt. Zur Ablehnung einer Teilnahme am Schlichtungsverfahren kommt es erfahrungsgemäß im Allgemeinen dann, wenn es bereits in einem längeren Versuch im Rahmen des Beschwerdemanagements eines Kreditinstituts nicht gelungen ist, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen. In weiteren 22 Fällen hat das Kreditinstitut zwar am Verfahren teilgenommen, es konnte letztlich aber keine Einigung erzielt werden. Dies liegt für gewöhnlich daran, dass sich eine der beiden Seiten gänzlich im Recht sieht und zu keinem Entgegenkommen bereit ist.

In 100 von 193 Schlichtungsverfahren, also Verfahren in denen das Kreditinstitut mitgewirkt hat, wurde eine Einigung erzielt.

Nicht berücksichtigt sind in diesen Zahlen die unzähligen telefonischen Interventionen, Beratungen, 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; Kontowechsel, 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 Beschwerdeführerin 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, an dem der BF beteiligt war, beruhende Forderung von etwa über 2.100,- Euro zugrunde. 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 deren 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 Vorschreibungen 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.

### **f) Kontowechsel**

Der Beschwerdeführer gab an, dass er die Bank mit der Durchführung des Kontowechsels von seiner ehemaligen Bank beauftragte. Er erhielt jedoch von seiner neuen Bank die Mitteilung, dass er den Kontowechselauftrag an die bisherige Bank übermitteln sollte. Von dieser erhielt er aber trotz Erinnerung keine Antwort. Erst nach erfolgreicher Intervention der GSK wurde der Kontowechselauftrag durchgeführt. Das ehemalige Konto wurde geschlossen und der Saldo vom Bf ausgeglichen. Somit werden nunmehr alle aufrechten Abbucher-/Einzugsaufträge ordnungsgemäß von der neuen Bank durchgeführt.

### **g) Überweisungen**

Die Beschwerdeführerin monierte, dass das Geld, welches sie nach Pakistan überwiesen hatte, nicht den Empfänger erreicht hatte und dem Empfänger infolge dessen ein finanzieller Nachteil entstanden ist. Nach entsprechender Vermittlung seitens der GSK und mehrerer Telefonate konnte erreicht werden, dass das Geld nach Pakistan überwiesen werden konnte und der BFin auch die Kosten für die Spesen rückerstattet wurden.

## 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 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, September 2018

#### **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](mailto: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 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