

Verfahrensordnung der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Organisation

§ 1. Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (§ 4 Abs. 1 Z 5 AStG; im Folgenden GSK) ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Ihre Träger sind die im Bereich des Sparte bestehenden Fachverbände der Banken und Bankiers, der Sparkassen, der Volksbanken, der Raiffeisenbanken sowie der Landeshypothekenbanken. Sie besteht aus dem Schlichter (Ombudsmann) und der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

Zuständigkeit

§ 2. (1) Die GSK ist für die alternative Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Geschäft gemäß § 1 BWG zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut oder in einem anderen Institut gemäß § 1 BWG sowie einem in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnhaften Verbraucher (§ 1 KSchG) zuständig.

(2) Für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen einem Institut im Sinn des Abs. 1 und einer Person, die nicht Verbraucher ist, ist die GSK zuständig, soweit in Gesetzen oder in Rechtsvorschriften der Europäischen Union eine solche Schlichtung vorgesehen ist.

(3) Die GSK ist nicht für die Beilegung von Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit (§ 2 Abs. 12 VKrG) zuständig.

Schlichter

§ 3. (1) Der mit der Führung der Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten betraute Schlichter (§ 10 AStG) wird von der Bundesspartenkonferenz Bank und Versicherung in der Wirtschaftskammer Österreich für die Dauer von jeweils drei Jahren bestellt. Eine mehrmalige Wiederbestellung ist zulässig.

(2) Der Schlichter muss über eine entsprechende juristische und fachliche Befähigung verfügen. Er darf in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder in einem Verband der Kreditwirtschaft noch in einem Institut im Sinne des § 2 Abs 1 oder in einer Kapitalanlagegesellschaft tätig gewesen sein. Er hat sein Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben.

(3) Die Bundesspartenkonferenz darf den Schlichter nur abberufen, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Schlichter nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Schlichter gehindert ist oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt.

§ 4. Liegen in einem Schlichtungsverfahren Umstände vor, die geeignet sind, die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Schlichters zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, so hat der Schlichter die Parteien hiervon zu verständigen. Mit Zustimmung der Parteien hat er in einem solchen Fall die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (§ 4 Abs. 1 Z 8 AStG) unter Übermittlung der ihm vorliegenden Informationen und Unterlagen um die Übernahme des Schlichtungsverfahrens zu ersuchen. Die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte verständigt die Parteien sowie die GSK von der Übernahme.

§ 5. Dem Schlichter obliegt auch die Leitung der GSK. Zur administrativen Unterstützung steht ihm die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle zur Verfügung.

Freiwilligkeit

§ 6. Die Teilnahme am Verfahren ist freiwillig. Die Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen. Hierüber sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

Vertretung

§ 7. Eine Vertretung oder Unterstützung der Parteien durch Rechtsanwälte oder Dritte ist in jedem Verfahrensstadium zulässig, aber nicht verpflichtend. Über diese Möglichkeit sind die Parteien vor Durchführung des Verfahrens zu informieren.

Vertraulichkeit

§ 8. (1) Das Verfahren ist nicht öffentlich.

(2) Den Parteien, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens wäh-

rend des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

(3) Sofern die Parteien nicht anderes vereinbaren, sind der Schlichter und die Mitarbeiter der GSK zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder ihnen übermittelten Unterlagen vertraulich zu behandeln.

Kosten

§ 9. (1) Die Teilnahme am Verfahren der Schlichtungsstelle ist für die Parteien unentgeltlich.

(2) Jede Partei hat ihre Kosten selbst zu tragen.

Einleitung

§ 10. (1) Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde bei der GSK eingeleitet.

(2) Beschwerden samt Unterlagen können auf elektronischem Weg oder schriftlich auf dem Postweg eingereicht werden. Auf dieselbe Weise werden Informationen zwischen der Schlichtungsstelle und den Parteien im Zuge des Verfahrens ausgetauscht.

(3) Die Verfahrenssprache ist deutsch, bei grenzüberschreitenden Fällen, falls erforderlich, englisch.

§ 11. (1) Die Beschwerde hat zu enthalten

1. Name und Adresse des Beschwerdeführers
2. Name und Adresse des Beschwerdegegners
3. eine knappe Darstellung des Beschwerdegegenstands
4. einen Vorschlag für die Erledigung der Beschwerde oder die Lösung des Konflikts
5. die Erklärung, dass der Beschwerdeführer bereits einen Einigungsversuch mit dem Beschwerdegegner unternommen hat
6. die Erklärung, dass keine rechtskräftige Entscheidung und kein rechtswirksamer gerichtlicher Vergleich zu dem Streitfall vorliegt und auch kein Verfahren hierzu bei Gericht oder einer anderen Schlichtungsstelle im Sinne des AStG anhängig ist sowie
7. Dokumente, die für die Beurteilung der Beschwerde erforderlich sind.

(2) Ist die Beschwerde unvollständig oder unverständlich, so ist der Beschwerdeführer

unter Setzung einer angemessenen Frist zur Ergänzung oder Erläuterung aufzufordern. Kommt der Beschwerdeführer der Aufforderung nicht nach, so wird angenommen, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will (§ 17 Abs. 1 Z.1). Auf diese Folge ist der Beschwerdeführer in der Aufforderung hinzuweisen.

§ 12. (1) Ist die Beschwerde zulässig, so ist der Beschwerdeführer über den weiteren Verfahrensgang zu informieren sowie zur Abgabe der notwendigen Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis und der Zustimmung zur Datenverwendung aufzufordern. Liegen diese Erklärung und die Zustimmung vor, so wird die Beschwerde mit der Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis an den Beschwerdegegner weitergeleitet. Dieser wird eingeladen, binnen vier Wochen zu erklären, ob er am Verfahren teilnimmt. Erklärt der Beschwerdegegner seine Teilnahme am Verfahren, so hat er zur Beschwerde Stellung zu nehmen. Unterlässt er eine solche Erklärung, so wird angenommen, dass er am Verfahren nicht teilnimmt. Auf diese Folge ist in der Einladung hinzuweisen.

(2) Der Schlichter hat die Parteien zu benachrichtigen, sobald ihm erstmals alle erforderlichen Erklärungen, Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen.

Ablehnung der Bearbeitung der Beschwerde

§ 13. (1) Der Schlichter hat die Bearbeitung einer Beschwerde abzulehnen, wenn

1. die GSK nicht zuständig ist
2. die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist
3. bereits eine rechtskräftige Entscheidung oder ein gerichtlicher Vergleich zu dem Streitfall vorliegt oder ein Verfahren hierzu bei Gericht oder einer anderen Schlichtungsstelle im Sinne des AStG anhängig ist
4. der Beschwerdeführer in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Beschwerdegegner versucht hat
5. der Beschwerdeführer die Erklärung über die Entbindung vom Bankgeheimnis (§ 12 Abs. 1) verweigert oder
6. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

(2) Lehnt der Schlichter die Behandlung einer Beschwerde ab, so hat er die Parteien

hierüber innerhalb von drei Wochen nach Eingang der vollständigen Unterlagen unter Angabe der Gründe für die Ablehnung zu verständigen.

Anhörung, Beweise

§ 14. (1) Die Schlichtungsstelle hat die Beschwerde samt den dazugehörigen Informationen und Unterlagen sowie in weiterer Folge jede Stellungnahme und jedes sonstige Vorbringen der Parteien der jeweiligen Gegenpartei zur Äußerung innerhalb einer angemessenen, vom Schlichter festzusetzenden Frist zu übermitteln.

(2) Der Schlichter kann auf Verlangen der Parteien oder auch ohne ein solches Verlangen, soweit er dies für die Lösung des Streitfalls für zweckmäßig erachtet, Informationen einholen, Auskunftspersonen hören, in beizuschaffenden Unterlagen Einsicht nehmen sowie die Parteien einzeln zu einem Schlichtungsgespräch oder gemeinsam zu einer Schlichtungsverhandlung einladen.

(3) Die Parteien sind berechtigt, zu den Beweisergebnissen innerhalb einer angemessenen, vom Schlichter festzusetzenden Frist Stellung zu nehmen.

Lösungsvorschlag

§ 15. (1) Aufgabe des Schlichters ist es, die Parteien bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Schlichter den Parteien einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Der Vorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.

(2) Den Parteien steht es frei, dem Lösungsvorschlag zuzustimmen oder ihn abzulehnen. Mit der Unterbreitung des Vorschlags hat der Schlichter die Parteien darüber zu informieren, dass die bloße Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen, dass das Ergebnis des Gerichtsverfahrens ein anderes sein kann als der Lösungsvorschlag sowie welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.

(3) Den Parteien ist für ihre Zustimmung eine angemessene, vom Schlichter festzusetzende Überlegungsfrist einzuräumen.

Beendigung des Verfahrens

§ 16. Der Schlichter hat binnen 90 Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem ihm erstmals alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Beschwerde vorliegen (§ 12 Abs. 2), den Parteien auf elektronischem Weg oder schriftlich auf dem Postweg das Ergebnis des Verfahrens unter Darlegung der Gründe mitzuteilen. Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann der Schlichter diese Frist unter Verständigung der Parteien angemessen verlängern.

§ 17. (1) Das Verfahren ist zu beenden, wenn

1. der Beschwerdeführer seinen Antrag zurückzieht oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen
2. der Beschwerdegegner am Verfahren nicht teilnimmt oder erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen
3. sich während des Verfahrens ergibt, dass ein Grund für die Ablehnung der Beschwerde (§ 13 Abs. 1) vorliegt oder
4. eine Einigung erzielt wurde oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist.

(2) Der Schlichter hat die Parteien von der Beendigung des Verfahrens unter Anführung der Gründe zu verständigen.

(3) Endet das Verfahren ohne Einigung der Parteien, so sind die Parteien auf das Ende der Verjährungshemmung sowie auf die Möglichkeit der Anrufung der ordentlichen Gerichte hinzuweisen.

Inkrafttreten

§ 18. Diese Verfahrensordnung tritt mit 9. Jänner 2016 in Kraft.