

# JAHRESBERICHT 2018

## GEMEINSAME SCHLICHTUNGSSTELLE DER ÖSTERREICHISCHEN KREDITWIRTSCHAFT



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

## ÜBERSICHT

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

Die GSK erstellt § 9 ASHG jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit. Er soll insbesondere einen Überblick über Organisation und Zuständigkeit der GSK, Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie einzelne Fallbeispiele bieten.

## 1.) GRÜNDUNG UND ORGANISATION

### **Gründung**

Mit dem Inkrafttreten des AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG) 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 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 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 Bank und Versicherung der WKO 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).

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

### **Ombudsmann**

Die Funktion des Schlichters (Ombudsmann) übt Sektionschef iR Hon.-Prof. Dr. Gerhard Hopf aus. 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 hat ihn das zuständige Organ der Bundesspartenkonferenz 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

Ziel des AStG ist es, den Parteien faire, objektive, effektive und kostengünstige 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 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)
- ✗ 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 durchgeführt werden. Der Ombudsmann versucht dabei auch, die BeschwerdeführerInnen zu einem den Vorgaben der Verfahrensordnung entsprechenden Vorbringen anzuleiten und ihnen den Ablauf des Verfahrens verständlich zu machen. Sollte kein Schlichtungsverfahren möglich sein, erläutert der Ombudsmann mit dem BeschwerdeführerInnen die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, wie beispielsweise an welche Stelle sich der BeschwerdeführerInnen 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 daher einerseits, dass der BeschwerdeführerInnen – 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 sieht im Wesentlichen wie folgt aus:

Das Verfahren wird in der Regel mit dem Einlangen der Beschwerde (des Schlichtungsantrags) eingeleitet.

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

Ziel ist es, den BeschwerdeführerInnen und das Kreditinstitut bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. In manchen Fällen ladet der Ombudsmann 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 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 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 ist der Fortlauf der Verjährung sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche gehemmt.

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.) STATISTIK

Für den Zeitraum vom 1.1.2018 bis 31.12.2018 steht nachstehendes Datenmaterial zur Verfügung:

Im Jahr 2018 sind bei der GSK 607 Beschwerden und sonstige Eingaben, wie allgemeine Anfragen, konkrete Auskunftsersuchen oder sonstige nicht schlichtungsfähige Anliegen, angefallen. Die Anliegen betrafen einen Großteil der sich aus § 1 BWG ergebenden Geschäftsfelder der Kreditinstitute, vom Einlagen- und Girogeschäft, über das Kreditgeschäft, das Bauspargeschäft bis zum Wechselstubengeschäft. Phasenweise verstärkte sich der Anfall von Beschwerden zu bestimmten Themen bzw. bezüglich bestimmter Institute, wie etwa zum Depotgeschäft eines Kreditinstituts, zur Online Kündigung über die Website „online-kündigen.at“ 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.

x	Beschwerde-/Anfragen-Eingänge:	607
x	Schlichtungsverfahren:	193
x	Offene Verfahren zum Stichzeitpunkt	72
x	Positive Erledigungen	108
x	Keine Einigung	30
x	Beendigung durch BeschwerdeführerInnen	26
x	Durchschnittliche Dauer	33 Tage

#### § 9 Z 3 AStG: Abgelehnte Streitigkeiten

Gründe für Nichtbehandlung eines Falls	2018 Anzahl
Unzuständigkeit oder bloßes Auskunftsbegehren	114
Keine Reaktion des BF auf unser Schreiben	205
Antrag zurückgezogen	26
Fall schon bei Gericht	14
<b>Gesamt</b>	<b>359</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 die Ombudsstelle 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	2018
	Anzahl
Einigung	108
Keine Einigung	30
Teilnahme von Unternehmen abgelehnt	42
<b>Gesamt</b>	<b>180</b>

Im Ergebnis wurden im Jahr 2018 535 Fälle beendet (abgeschlossen, abgelegt). Dabei haben in 42 Fällen Kreditinstitute 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 30 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 108 von 248 Schlichtungsverfahren, also Verfahren, in denen das Kreditinstitut mitgewirkt hat, wurde eine positive 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; Depotgeschäft, insbesondere Übertragungen, sowie Spesen- und Steuerfragen; Girokonto, insbesondere Überziehungsrahmen, Online Kündigung, Wechsel des Kreditinstituts, Spesen Bankomat- und Kreditkarten; Phishing; Kreditrückzahlungen; Eintragung in die Warnliste des KSV; 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 häufig 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 sind etwa die Auflösung von Wertpapierdepots eines Unternehmens oder die Kündigung von Konten mit besonders günstigen Konditionen. Solche Schritte 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, dass je entwickelter das Beschwerdemanagement eines Instituts ist, sich seltener BeschwerdeführerInnen an die Schlichtungsstelle wenden.

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 gegengesteuert. Nicht selten erweist es sich, dass BeschwerdeführerInnen 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 BeschwerdeführerInnen sind auch häufig Konsumentenschutzrichtungen, wie der VKI, die Arbeiterkammern, Medien, wie insbesondere der Bürgeranwalt im ORF, sowie die Volksanwaltschaft. Vielfach werden die BeschwerdeführerInnen mit ihren Anliegen an die GSK weiterverwiesen. Die GSK bemüht sich um eine gute Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen.

Gering ist der Anteil jener BeschwerdeführerInnen 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.

### EINSEITIGE ZINSÄNDERUNG

Der BeschwerdeführerInnen (BF) monierte, dass eine Zinsen-Reduzierung beim Direkt-Sparen erfolgte, über die er nicht informiert wurde. Auf seine Beschwerde über diesen Informationsmangel und über den dadurch entstandenen Zinsverlust teilte das Kreditinstitut lediglich mit, dass der BF ohnehin per Emails darüber informiert worden wäre. Diese Emails sind jedoch nach den Angaben des BF nicht bei ihm eingelangt.

Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellt sich heraus, dass der Versand der E-Mails an den BF zwar korrekt in Auftrag gegeben wurde, aufgrund technischer Probleme bei dem beauftragten Unternehmen nicht korrekt durchgeführt wurden.

Die Bank war demnach bereit, dem BF nach Klärung der Sachlage die Überweisung von € 150 anzubieten, um ihm einerseits den geforderten Differenzbetrag zu ersetzen und zudem einen Ausgleich der aufgewendeten Mühen zu leisten.

### KREDITRÜCKZAHLUNG

Der BF ersuchte die GSK um Unterstützung bei der Rückzahlung seines Kredites, da er aufgrund des Verlustes seines Arbeitsplatzes mit der Rückzahlung der Kreditraten in Rückstand geraten ist. Aufgrund der Einschaltung der GSK konnte gemeinsam mit der Bank die Lösung in Form einer Stundung für einen gewissen Zeitraum und die Erstellung eines neuen Ratenplans erreicht werden.

### ONLINE KÜNDIGUNG

Viele Kunden benutzen eine Plattform „Online Kündigen.at“, um ihre Konto- bzw. Kreditkartenverträge mit ihrem Kreditinstitut online zu kündigen. Reagiert das Institut nicht, verlangt es die Erfüllung einer bestimmten Form oder stellt es sich sonst gegen die sofortige Auflösung des Vertrages, so wenden sich die Kunden an die GSK. In zahlreichen Schlichtungsverfahren, die von der GSK hierzu geführt wurden, wurden die Kündigungen im Sinne der BF erfolgreich veranlasst.

### PHISHING

Ein 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

das ihres Erachtens grob schuldhaftes 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 Angebot der Bank für eine Kompromisslösung, aufgrund der die Bank dem BF 800,- Euro erstattete.

#### ANWALTSKOSTEN INFOLGE VERZÖGERUNGEN DER BANK IM VERLASSENSCHAFTSVERFAHREN

Die BFin monierte, dass die Bank im Rahmen der Verlassenschaft ihres verstorbenen Vaters Auskünfte verweigerte und die Herausgabe von Unterlagen bezüglich Lebensversicherung, Sparbuch etc verzögerte. Demzufolge musste die BFin einen Rechtsanwalt zur Unterstützung beiziehen, der für seine Rechtsberatung ein Honorar von EUR 800,- verrechnete. Die BFin hat nach erfolgloser Befassung der Bank die Sache an die GSK herangetragen und im Rahmen des Schlichtungsverfahrens entschuldigte sich das Kreditinstitut für die entstandenen Unannehmlichkeiten und refundierte die Kosten.

#### UMSCHREIBUNG DER ANTEILE FÜR DIE HÖCHSTBETRAGSHYPOTHEK

Die Bank erteilte trotz mehrfacher Urgenz nicht die Zustimmung zur Änderung der Anteile für die Höchstbetragshypothek im Zusammenhang mit einem Wohnungsverkauf, weshalb dem BF sowie sämtlichen anderen Wohnungseigentümern ein finanzieller Nachteil entstand. Die Bank erklärte sich im Schlichtungsverfahren bereit, die Zustimmungserklärung so schnell als möglich zu übermitteln, weshalb die Angelegenheit im Sinne des BF rasch geklärt werden konnte und weitere finanzielle Nachteile vermieden werden konnten.

#### DEPOTÜBERTRAGUNG

Im Zusammenhang mit der Übertragung des Depots des BF auf eine neue Bank benötigte diese Daten, insbesondere die Aufstellung hinsichtlich der Wertpapierbewegungen. Die übertragende Bank weigerte sich zunächst, Kontakt mit der neuen Bank wegen der Datenübertragung aufzunehmen. Dadurch sind dem BF unnötige Kosten und Gebühren angefallen. Nach Einschaltung der GSK erklärte sich die Bank jedoch bereit, die benötigten Daten an die neue Bank weiterzuleiten und die bereits entstandenen Kosten zu refundieren.

#### KSV-EINTRAG

Ein BF klagte darüber, trotz geleisteter Zahlungen und mehrfacher Urgenz bei der Bank nicht aus der Warnliste des Kreditschutzverbandes gelöscht worden zu sein. Unter Vermittlung der GSK kam es zu einer Einigung zwischen den Parteien, auf Grund deren das Kreditinstitut die Löschung des KSV-Eintrages veranlasste.

## KONTOWECHSEL

Der BF 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. Dem BF wurden bereits Mahnungs- und Nichtdurchführungsspesen in Rechnung gestellt. Erst nach Intervention der GSK wurde der Kontowechselauftrag durchgeführt. Somit werden nunmehr alle aufrechten Abbucher-/Einzugsaufträge ordnungsgemäß von der neuen Bank durchgeführt. Weiters erklärte sich die Bank bereit, die durch den verspäteten Kontowechsel entstandenen Kosten zur Zufriedenheit des BF zu ersetzen.

## 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. Gerhard Hopf

Wien, Juni 2019

### **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 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