

TÄTIGKEITSBERICHT 2020

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 2020

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) erstellt gemäß § 9 ASStG jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit. Er soll insbesondere einen Überblick über Organisation und Zuständigkeit der GSK, den Ablauf von Schlichtungsverfahren sowie ausgewählte Fallbeispiele 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. Ihnen kommt als Körperschaften öffentlichen Rechtes 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 (Ombudsperson)**

Die Funktion der Schlichtungsperson (Ombudsperson) 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. 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.

### **Finanzierung**

Der finanzielle Aufwand der Schlichtungsstelle wird gemäß dem von der Spartenkonferenz erlassenen Statut von den zum Wirkungsbereich gehörenden Kredit- und sonstigen Institutionen 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 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.

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 (Effektgeschäft)
- 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 „Verbraucherschlichtung Austria“ 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 Beschwerdeführer 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 den Beschwerdeführern die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, wie beispielsweise an welche Stelle sich der 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 daher 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:

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 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 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

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 ein „Beschwerdeführer“ oder eine „Beschwerdeführerin“ ein – gesetzlich oder vertraglich nicht vorgesehenes - Entgegenkommen des Kreditinstituts, insbesondere bei der Tilgung oder Reduzierung einer Kreditschuld, anstrebt. Die Einschaltung der Schlichtungsstelle wird in diesen Fällen von den Betroffenen durchaus 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.

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

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 2020 35 Tage, ist also – trotz Corona-Pandemie - leicht gesunken.

Im Jahr 2020 sind bei der GSK 814 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 Wechselstübengeschäft 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 31.12.2020**

Beschwerde-/Anfragen-Eingänge:	
davon:	814
- Offene/laufende Verfahren:	102
- Positive Erledigungen (inkl. Kulanzverfahren):	222
- keine Einigung	51

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

Gründe für die Nichtbehandlung eines Falles	Anzahl	%
Unzuständigkeit bzw. bloßes Auskunftsbegehren	115	29
Keine Reaktion des BF auf unser Schreiben	243	60
Antrag zurückgezogen	45	11
Fall schon bei Gericht	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

**§ 9 Z 4 AStG: Prozentsatz der ergebnislos beendeten Verfahren**

Ergebnisse durchgeführter Schlichtungsverfahren		
	Anzahl	%
Einigung	222	67%
Keine Einigung	51	10%
Teilnahme vom Unternehmen abgelehnt	56	117%
<b>Gesamt</b>	<b>329</b>	<b>100</b>



#### 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 im Allgemeinen stärker auswirken. Beispiele sind etwa die Auflösung von Wertpapierdepots eines Unternehmens oder die Kündigung und der Wechsel von Konten auf Grund besonders beworbener Konditionen.

In manchen Fällen könnte 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 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 manchmal nicht gefunden werden kann, wird das Wirken der Schlichtungsstelle in der Regel positiv bewertet. Ein wichtiger Grund für diese Effizienz der Schlichtungsstelle liegt wohl darin, dass die GSK von Formalismen bei der Einleitung und Durchführung der Schlichtung weitgehend absieht 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 VKI, die Arbeiterkammern, 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 2020 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 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. 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 zunächst in einem allgemeinen Teil drei Gruppen von Fällen hervorgehoben werden, denen in der aktuellen Beschwerdepraxis – abgesehen von der Relevanz der Inhalte – schon zahlenmäßig Bedeutung zukommt. Im Anschluss daran werden kurz Einzelfälle dargestellt, die insbesondere die Breite der Themen andeuten sollen, mit denen die Bankenschlichtung befasst ist.

### 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, also eines Anliegens, das im Allgemeinen nicht in einem gerichtlichen Verfahren durchgesetzt werden kann. 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 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 Zahlungsdienstrecht. 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, ja er geradezu 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 Zahlungsdienstleisters 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 ist. 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 Vertragsbestimmungen, nach denen eine qualifizierte elektronische Signatur nicht das rechtliche Erfordernis der Schriftlichkeit erfüllt, für Anzeigen oder Erklärungen, die vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abgegeben werden, nicht verbindlich sind, es sei denn, der Unternehmer beweist, dass die Vertragsbestimmungen im Einzelnen ausgehandelt worden sind oder mit dem Verbraucher eine andere vergleichbar einfach verwendbare Art der elektronischen Authentifizierung vereinbart wurde. Es ist also Sache des Unternehmers, den Kunden auf eine mit diesem vereinbarte vergleichbar einfache Art der elektronischen Authentifizierung hinzuweisen.

## EINZELFÄLLE

### ABZUG DER QUELLENSTEUER

Die Beschwerdeführer (BF) monierte, dass die Bank bei der Tilgung von polnischen Staatsanleihen eine Quellensteuer von 20% vom gesamten Nominalwert einbehalten habe und er dadurch einen finanziellen Schaden erlitten habe.

Im Rahmen eines konstruktiven Schlichtungsgesprächs mit der Bank konnte das Problem mit dem BF näher erläutert werden. Insbesondere wurde klargestellt, dass das österreichische Kreditinstitut steuerrechtlich in seiner Sache nicht tätig werden kann. Dem BF wurde geraten, an den polnischen Fiskus wegen der Rückerstattung der Quellensteuer heranzutreten. Allenfalls könne ihn dabei die Depotlagerstelle unterstützen

### KREDITKARTENZAHLUNG

Die BF ersuchte die GSK um Hilfestellung wegen einer Kreditkartenabrechnung im Zusammenhang mit der Registrierung bei einem Online Dating Portal. Er sei über die Höhe der Gebühren vom Unternehmen getäuscht worden, weshalb er innerhalb der Widerrufsfrist vom Vertrag zurückgetreten sei. Dennoch seien Beträge von seinem Konto abgebucht worden, obwohl die ausgelösten Zahlungen vom Beschwerdeführer nicht autorisiert worden seien. Die Bank vertrat den Rechtsstandpunkt, dass es sich im gegenständlichen Fall um einen Anspruch aus dem Grundgeschäft handle und dieser Anspruch mit dem Vertragsunternehmen direkt zu klären wäre. Aus Kulanzgründen war die Bank jedoch bereit, dem BF einen Teil des Schadens zu vergüten.

---

## INVESTITION IN EIN BETRÜGERISCHES UNTERNEHMEN

Der Beschwerdeführer investierte im Überweisungsweg in einen ausländischen Online Broker. Im Nachhinein stellte sich heraus, dass die vermeintliche Investition offenbar ein Betrugsfall war. Der BF versuchte im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens den ihm nunmehr entstandenen finanziellen Schaden erstattet zu bekommen. Die Bank hätte ihn vor der Investition warnen müssen. Die Bank argumentierte jedoch, dass der BF sich mit seinen Ansprüchen grundsätzlich an den Vertragspartner im Grundgeschäft zu wenden habe. Im Übrigen könne die Bank aus der korrekt durchgeführten, gesetzeskonform autorisierten Überweisung nicht in Anspruch genommen werden. Abgesehen davon könne, wenn die Zahlung im Überweisungsfall vom Zahler gesetzeskonform autorisiert (§§ 58ff Zahlungsdienstegesetz 2018) worden sei, die Bank den Betrag nicht zurückbuchten. Eine Einigung konnte in diesem Fall nicht erzielt werden.

---

## ÜBERZIEHUNG KONTO

Der BF versuchte unter der Mitwirkung der Schlichtungsstelle eine Lösung mit der Bank wegen seines Überziehungsrahmens zu erzielen. Dem Beschwerdeführer wurde seitens der Bank - ohne sein Wissen - der Überziehungsrahmen hinaufgesetzt. Nachdem jedoch der Rahmen ausgeschöpft war und ihm seitens der Bank erklärt wurde, keine Zahlungen mehr durchführen zu können, konnte der BF schlussendlich sein Konto nicht mehr decken. Er beschwerte sich vor allem, dass die Bank ihn über die Höhe des Überziehungsrahmens nicht zeitgerecht informierte. Schließlich erklärte sich die Bank bereit, im Kulanzweg dem BF EUR 500,- zu erlassen.

---

## PHISHING

Der BF forderte, dass die Kreditkartengesellschaft den ihm durch eine Phishing Attacke entstandenen Schaden erstatten solle. Der BF hat nach erfolgloser Befassung der Bank die Angelegenheit an die GSK herangetragen und nach intensiver Behandlung dieser Causa im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens konnte eine Einigung dahingehend erzielt werden, dass dem BF ein Teil des finanziellen Nachteil erstattet wurde und der restliche Betrag im Rahmen einer Ratenzahlung an die Kreditkartengesellschaft zurückgezahlt werden konnte.

---

## ERRICHTUNG EINES BASISKONTOS

Dem BF ging es um die Eröffnung eines Basiskontos, dass ihm von mehreren Banken verweigert wurde. Erst nach erfolgreicher Intervention durch die Schlichtungsstelle wurde dem BF ein Konto mit grundlegenden Funktionen angeboten. Voraussetzung für die Eröffnung eines solchen Basiskontos war jedoch, dass der BF kein Zahlungskonto bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut hatte.

---

## WANDELSCHULDVERSCHREIBUNG

Der BF ersuchte die Schlichtungsstelle um Unterstützung, da ihm im Zusammenhang mit der vorzeitigen Auflösung seiner Wandelschuldverschreibung offenbar ein finanzieller Schaden entstanden sei. Nach Einschaltung der GSK und eines konstruktiven Schlichtungsgesprächs mit der Bank konnte eine Einigung dahingehend erzielt werden, dass dem Beschwerdeführer ein Einmalbetrag zur Abgeltung des finanziellen Schadens geleistet werde.

---

#### 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, aufgrund der das Kreditinstitut die Löschung des KSV-Eintrages veranlasste.

.

## 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, Mai 2021

### **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**

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