

TÄTIGKEITSBERICHT 2023

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 2023

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, 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.

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) kann auf erfolgreiche mehr 20 Jahre seit ihrer Gründung am 1.1.2003 zurückblicken. Die GSK hat sich anerkannte Schlichtungsstellen einen Namen als vermittelnde Einrichtung bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und in Österreich niedergelassenen Kreditinstituten gemacht.

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 – den Schlichter.

Aufgabe der GSK ist es, bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern*innen¹ 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 die Parteien ein Gericht befragen müssen. Dabei arbeitet sie unabhängig und unparteiisch.

Die objektive und unabhängige Arbeitsweise hat maßgeblich zur Erreichung einer hohen und stetig steigenden Teilnahme- und Einigungsquote in den zwanzig Jahren des Bestehens geführt. Letztlich trägt dies auch zur Verbesserung der Reputation der Kreditinstitute bei.

Schlichter

Die Funktion der Schlichterin wird seit dem 1.1.2022 von Dr. Sonja Bydlinski ausgeübt. Nach ihrer Ernennung zur Richterin war sie in der Zivilrechtssektion des Bundesministeriums für Justiz in verschiedenen Abteilungen tätig und hat über viele Jahre die Abteilung für Unternehmens- und Gesellschaftsrecht geleitet. Ihre Bestellung erfolgte durch die Bundesspartenkonferenz der Sparte Bank und Versicherung in der Wirtschaftskammer Österreich. In Entsprechung des AStG übt sie ihr Amt letztverantwortlich, unabhängig und unparteiisch aus. Weiters hat sie alle Umstände, die geeignet sein könnten, ihre Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit zu beeinträchtigen, die Interessenkonflikte mit einem Beteiligten entstehen lassen oder auch nur einen solchen Eindruck erwecken können, unverzüglich offenzulegen.

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.

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. Auch damit soll sichergestellt werden, dass die Dienstleistungen der GSK für alle Verbraucher zugänglich sind.

2.) ZUSTÄNDIGKEIT

Allgemein

Ziel des AStG ist es, den Parteien ein faires, objektives, effektives und für beide Parteien 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 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 (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 (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. Die Schlichterin 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, so erklärt die Schlichterin den Beschwerdeführern die Gründe der Ablehnung und gibt gegebenenfalls weiterführende Informationen, wie beispielsweise an welche Stelle sich die Beschwerdeführer stattdessen wenden können.

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.

Fällt eine Beschwerde nicht in die Zuständigkeit der GSK, erhalten die Beschwerdeführer zeitnahe Informationen, an welche Schlichtungseinrichtung sie sich wenden und wie sie weiter vorgehen können.

Schlichtungsverfahren

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

Ist die Beschwerde zulässig und die GSK somit zuständig, so informiert die Schlichterin 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 die Schlichterin 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 die Schlichterin einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten. Im Allgemeinen ist ein solcher Vorschlag nur dann sinnvoll, wenn es um einen Sachverhalt geht, der nicht erst in einem komplexen gerichtlichen Verfahren geklärt werden kann. Wesen und Erfolg eines Schlichtungsverfahrens setzen jedenfalls die Bereitschaft beider Streitparteien voraus, aufeinander zuzugehen, um letztlich auch einen Kompromiss zu finden.

Die Schlichterin 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.

Die GSK befasst sich in ihrer täglichen Arbeit nicht nur mit Konflikten rein rechtlicher Art in ihrem Zuständigkeitsbereich. Manchmal 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. Bisweilen 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 Personen nicht nur schriftlich an die Schlichtungsstelle, sondern teilen ihre Anliegen in einem Telefongespräch mit oder kontaktieren persönlich die Schlichtungsstelle. Die dabei notwendigen Gespräche nehmen die GSK in zeitlicher Hinsicht beträchtlich in Anspruch. Grundsätzlich kann die GSK keine Rechtsauskünfte und keine Rechtsberatung anbieten. Hilfestellungen dieser Art steht das Gebot zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichterin gemäß § 10 AStG entgegen.

3.) STATISTIK

In der Statistik der GSK werden grundsätzlich jene Eingaben als - schlichtungsfähige -Beschwerden erfasst, die zur Befassung eines Kreditinstituts führen.

Unter diesen Eingaben werden auch Kontaktaufnahmen im Vorfeld eines Schlichtungsverfahrens verstanden. Oft nehmen Beschwerdeführer sowie manchmal auch Unternehmen Kontakt auf, um grundsätzliche Fragen zum Verfahren zu stellen oder sich nach der genauen Zuständigkeit der Schlichtungsstelle zu erkundigen. In manchen Fällen wurde auch eine individuelle Rechtsberatung begehrt. Einem solchen Wunsch kann die Schlichterin aufgrund ihrer neutralen und unabhängigen Rolle aber nur eingeschränkt nachkommen.

Gerade im Jahr 2023 gab es eine Vielzahl von Eingaben, in denen Beschwerdeführer ein Entgegenkommen des Kreditinstituts, insbesondere bei der Tilgung oder Reduzierung einer Kreditschuld, anstrebten. Die Einschaltung der Schlichtungsstelle wird in diesen Fällen von den Betroffenen immer wieder als erfolgreiche Hilfestellung wahrgenommen.

Zu keinem Schlichtungsverfahren in diesem 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 ein Vorbringen, das nicht ein bestimmtes Kreditinstitut betrifft, sondern sich gegen „die Banken“ pauschal richtet, sowie für - kaum schlichtungsfähige - Beschwerden über bloß kundenunfreundliches Verhalten von Mitarbeitern eines Kreditinstituts, mit dem kein materieller Schaden verbunden ist.

In vielen Telefonaten versuchen Beschwerdeführer auch zunächst die Sinnhaftigkeit eines Schlichtungsverfahrens sowie die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle zu erörtern.

Einer der Gründe, weshalb ein Fall von der GSK nicht weiter behandelt werden kann und somit abgelehnt werden muss, liegt in der mangelnden Zuständigkeit. In solchen Fällen weist 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.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer bei der GSK betrug im Jahr 2023 25 Tage, ist also im Vergleich zum Vorjahr kürzer.

Im Jahr 2023 sind bei der GSK 1235 Beschwerden im oben umschriebenen Sinn angefallen. Die GSK konnte daher auch 2023 mit einer deutlichen Erhöhung der Beschwerdeeingänge auch die Einigungsquoten verbessern.

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 Wechselstubengeschäft bis zu Zahlungsdienstangelegenheiten. Zeitweise verstärkte sich der Anfall von Be-

schwerden 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. 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 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 oder die Weitergabe persönlicher Daten ermöglicht wurde. Zunehmend betreffen Beschwerden auch Investitionen von Konsumentinnen und Konsumenten in zweifelhafte, nicht selten auch betrügerische Finanzprodukte.

Die Schlichtungsstelle ist grundsätzlich bemüht, die Beschwerdeführer in ihren Anliegen zu unterstützen, jedoch kann die Schlichterin aufgrund ihrer unabhängigen Position keine umfassende Rechtsberatung anbieten; dies wird in der Regel von den Beschwerdeführern angesichts des kostenlosen Verfahrens auch nicht erwartet. Das Angebot der Bankenschlichtung wird sowohl von Beschwerdeführern als auch von Kreditinstituten durchwegs positiv beurteilt und die Einrichtung als serviceorientiert, schnell, unabhängig, kompetent, freundlich und fair wahrgenommen. Positiv anzumerken ist, dass Bekanntheit und Akzeptanz der Schlichtungsstelle stetig steigen.

Stichtag 31.12.2023

Schriftliche Beschwerdeeingänge:	1235
Telefonische Anfragen:	732
offene Schlichtungsverfahren:	25
Einigung (positive Erledigung vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens):	294
keine Einigung (keine Teilnahme durch die Bank):	213

§ 9 Z 3 in Verbindung mit § 26 Abs 2 Z 3 § AStG: Abgelehnte Beschwerden

Abgelehnte Beschwerden	Anzahl	%
Unzuständigkeit	145	20%
Keine Reaktion des Beschwerdeführers auf Schreiben der GSK	452	59%
Antrag wird vom Beschwerdeführer zurückgezogen	161	21%
Beschwerde ist bereits gerichtsanhängig	0	0%
Gesamt	758	100%

§ 9 Z 4 AStG: Prozentsatz der ergebnislos beendeten Verfahren

Ergebnisse durchgeführter Schlichtungsverfahren	Anzahl	%
Einigung	239	53%
Keine Einigung	59	13%
Teilnahme von der Bank abgelehnt	154	34%
Gesamt	452	100%

4.) ERFAHRUNGEN

Gegenstand und Häufigkeit von Schlichtungsanträgen oder Beschwerden hängen nicht selten mit generellen Änderungen der Geschäftspolitik von Kreditinstituten zusammen. Beispiele sind etwa die Auflösung von Wertpapierdepots 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 einer gut erreichbaren Ombudsstelle, 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, ein Anliegen persönlich – telefonisch oder auch im Rahmen eines persönlichen Gespräches 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 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. Es ist dies wohl auch ein gutes Zeichen dafür, dass sich die GSK nach den ersten Jahren der Geltung des AStG im Beschwerdewesen auf den Arbeitsfeldern der Kreditinstitute etabliert hat.

Positiv anzumerken ist, dass bei besonders komplexen Themen, wie beispielsweise der Erhöhung der Kreditzinsen angesichts der hohen Inflation, sowie Anhebung des Leitzinssatzes die Banken auf die Bedürfnisse ihrer Kunden verständnisvoll eingegangen sind. In zahlreichen konstruktiven Gesprächen wurde teilweise auf die schwierige finanzielle Situation des Kunden Rücksicht genommen und eine Einigung erzielt. Es konnten eine Zinsreduktion bzw eine Stundung erreicht werden.

Im Jahr 2023 kam es – im Vergleich zu den Vorjahren - zu einem deutlichen Anstieg der Beschwerdefälle und somit zu entsprechendem Mehraufwand in der Schlichtungsstelle. Dies hängt vermutlich auch noch mit den Auswirkungen der Pandemie sowie mit der hohen Inflation und der Erhöhung variabler Kreditzinsen zusammen. Hierbei handelt es sich kaum um strittige Rechtsfragen, sondern um die Anliegen von Beschwerdeführern, Kreditraten zumindest in der bisher geleisteten – und gerade noch leistbaren – Höhe beibehalten zu können. Auch in solchen Fällen – wie in anderen offenkundigen Kulanzfragen – nimmt sich die Schlichtungsstelle idR der Beschwerden an.

Besonders hervorzuheben ist, dass die Zusammenarbeit mit den Kreditinstituten - auch in diesen herausfordernden Zeiten - sehr konstruktiv war, sodass es vielfach gelungen ist, mit den Beschwerdeführern unter Mitwirkung der Schlichtungsstelle eine positive und für beide

Seiten vertretbare 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 einige Bereiche hervorgehoben werden, denen vor allem quantitativ eine hohe Bedeutung zukommt.

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 sich dabei um Anliegen, die im Allgemeinen nicht in einem gerichtlichen Verfahren durchgesetzt werden können. Die Schlichtungsstelle ist bemüht, in diesen Fällen die Situation der Einschreiter 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 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 ein nicht geschäftsfähiges 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 zugrunde liegt 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 Geschäfts, also des Grundgeschäfts, 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 und ersuchen 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.

PHISHING ATTACKEN

Der Beschwerdeführer trägt nach einem sog. Hackerangriff seine Beschwerde an die GSK heran und fordert, dass die Kreditkartengesellschaft den durch eine Phishing Attacke entstandenen finanziellen Schaden erstatten soll. In solchen Fällen vertreten die Kreditinstitute den Standpunkt, dass der Kunde seine personalisierten Sicherheitsmerkmale offengelegt und so den Phishing-Betrügern selbst Zugang zum Konto gewährt habe. In vielen Fällen konnte eine Einigung dahingehend erzielt werden, dass dem Beschwerdeführer ein Teil des finanziellen Nachteils 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 Eintrags 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 Lösungsfrist 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 wird versucht, eine vorzeitige Löschung des KSV-Eintrags zu veranlassen.

ÜBERZIEHUNG KONTO

In vielen Fällen versuchen Beschwerdeführer unter der Mitwirkung der Schlichtungsstelle eine Lösung mit der Bank wegen des Überziehungsrahmens zu erzielen. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ersucht der Beschwerdeführer um eine Erhöhung seines Überziehungsrahmens, um beispielsweise Energierechnungen zu begleichen. Allgemein kann hierzu gesagt werden, dass es 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.

MITTELHERKUNFT – KNOW YOUR CUSTOMER PRINZIP

Im vergangenen Jahr kontaktierten Beschwerdeführer die Schlichtungsstelle, weil Ihnen die zu erbringende Mittelherkunft bei bestimmten Zahlungsvorgängen unklar war. Weiters war

für einige Kunden auch nicht nachvollziehbar, weshalb sie die Formulare für die Kundendatenaktualisierung der Bank übermitteln müssen. In solchen Fällen kann die Schlichtungsstelle sowohl vermittelnd als auch aufklärend zur Seite stehen. Nach Kontaktaufnahme mit dem betreffenden Kreditinstitut konnte innerhalb kurzer Zeit eine Lösung gefunden werden.

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
- ✘ 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. 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.



Wien, März 2024

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