

3.6. BESCHWERDEMANAGEMENT – DIE LÖSUNG VON KONFLIKTEN

2002 wurde in Österreich im Rahmen der Wirtschaftskammer Österreich eine unabhängige Ombudsstelle eingerichtet, wobei der Anwendungsbereich auf grenzübergreifende Sachverhalte eingeschränkt ist.:

- grenzüberschreitender Zahlungsverkehr,
- Verhaltenskodex Hypothekarkredite,
- Elektronischer Geschäftsverkehr,
- Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.

Neben dieser übersektoralen Schlichtungsstelle gibt es im Volksbankensektor auf sektoraler Ebene Schlichtungsverfahren, die grundsätzlich keine Einschränkung des Anwendungsbereiches erfahren. Der Beschwerdeführer wendet sich in aller Regel zuerst an sein Kreditinstitut und versucht, mit diesem eine außergerichtliche Einigung zu erzielen.

Gelangen das Kreditinstitut und der Beschwerdeführer zu keinem Ergebnis, besteht für den Kunden in zweiter Linie noch eine sektorale Schlichtungsstelle bei der zuständigen Ombudsperson des ÖGV im Rahmen der Verbundkoordination. Bei diesem von den Volksbanken bereits seit 1998 auf freiwilliger Basis installierten Beschwerdemanagement, liegt grundsätzlich keine Einschränkung des Anwendungsbereiches vor. Übrigens: Für Beschwerdeführer in OÖ steht auch der Weg zur oberösterreichischen Schlichtungsstelle frei.

Ein Kunde kann sich nur an den übersektoralen Ombudsmann der WKÖ wenden, wenn er der Aufforderung Folge leistet, eine Erklärung abzugeben, dass er bereits versucht hat, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu kommen. Verweigert der Kunde daher die Abgabe dieser Erklärung, wird das Verfahren wegen mangelnder Mitwirkung des Beschwerdeführers eingestellt.

Im Ergebnis ist damit weiterhin sichergestellt, dass der Großteil der Beschwerden direkt von den Volksbanken, die auf eine äußerst erfolgreiche Bilanz ihres Beschwerdemanagements verweisen können, selbst geschlichtet werden kann. Im Fall des Falles steht die Schlichtungsstelle des ÖGV zur Verfügung.

In 30 Einzelfällen wurde im Jahr 2006 vom Volksbanken-Ombudsmann zumeist eine für beide Seiten befriedigende Lösung erzielt.



Dr. Hermann Fritzl,
Volksbanken-Ombudsmann