

## Beschwerdeverfahren und außergerichtliche Streitbeilegung

Geschätzter Kunde,

wir sind als Ihre persönliche Bank stets darauf bedacht, die Geschäfte zur vollsten Zufriedenheit der Kunden abzuwickeln.

Sollte es dennoch Unstimmigkeiten geben und es nicht möglich sein, diese durch Ihren persönlichen Kundenberater zu lösen, können Sie sich an die bei unserer Bank eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

### **Beschwerdestelle der Alpen Privatbank AG**

Walsersstraße 61  
6991 Riezlern  
beschwerdemanagement@alpenprivatbank.com  
F +43 (0) 551 735 023 297

Ihre schriftlich verfasste Beschwerde kann auf dem Postwege, mittels Fax, E-Mail oder persönlich eingereicht werden.

Für die Formulierung kann ein eigenes Beschwerdeformular verwendet werden, welches am Empfang und im Internet unter [www.alpenprivatbank.com](http://www.alpenprivatbank.com) zur Verfügung steht.

Die Beschwerde muss eine mit unserer Bank unterhaltene Geschäftsbeziehung betreffen. Sie kann ohne zeitliche Beschränkungen und unabhängig vom geltend gemachten Betrag eingebracht werden. Zu beachten ist lediglich, dass das geltend gemachte Recht nicht verjährt ist.

Unsere Beschwerdestelle wird den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen bestätigen und innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt bearbeiten.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unser Unternehmen zur Erledigung der Angelegenheit ergreifen wird, als auch die Fristen, innerhalb derer diese umgesetzt werden. Stellt sich die Beschwerde hingegen als ungerechtfertigt heraus, führen wir im Antwortschreiben die entsprechende Gründe an und liefern Ihnen alle Informationen über mögliche Formen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die Sie in Anspruch nehmen können.

Sollte sich auf dieser Ebene keine Lösung ergeben oder dies Ihrer Meinung nach nicht zielführend sein, besteht auch noch die Möglichkeit Schlichtungsstellen außerhalb der Bank zu befragen.

### **1. Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft**

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ASTG) Anwendung („AS-Stelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 ASTG). Für Beschwerden von Personen, die nicht Verbraucher sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen nicht zum Erfolg führten, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Den Streitteilen, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

### **Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
T +43 (1) 505 429 8  
F +43 (0) 590 900 118 337  
office@bankenschlichtung.at  
www.bankenschlichtung.at

Schlichtung für Verbraucher (speziell für Fremdwährungskredite):  
[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

---

## 2. Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers

Die Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers ist eine neutrale Vermittlerin. Sie bietet Privatkunden eines Mitgliedsinstituts bei Unklarheiten im Zusammenhang mit ihren Bankgeschäften kostenlose Hilfe an und unterstützt bei der Klärung von Unstimmigkeiten.

### In folgenden Fällen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden:

Sie sind der Ansicht, dass es sich um einen Fehler der Bank und/oder um Missverständnisse handelt und Sie kommen mit Ihrem Betreuer bzw. Ihrer Betreuerin zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis. Beispiele:

- Sie fühlen sich über die Höhe der Kontoführungsspesen oder über die Höhe Ihrer Kreditrate etc. nicht ausreichend informiert.
- Ihre Beschwerde wurde bei der Bank nicht ausführlich genug behandelt.
- Buchungen auf Ihrem Kontoauszug konnten Ihnen nicht ausreichend erklärt werden.

### In folgenden Fällen kann die Ombudsstelle leider nicht für Sie intervenieren:

- Wenn es sich um eine Bank handelt, die nicht Mitglied des Bankenverbandes ist. Hierzu zählen i. d. R. Landeshypotheken-Banken, Raiffeisenkassen, Sparkassen und Volksbanken. In diesen Fällen wenden sie sich bitte an die Ombudsstellen der Verbände des jeweils betroffenen Sektors.
- Wenn es sich um eine wirtschaftliche bzw. geschäftspolitische Entscheidung der Bank handelt, zum Beispiel wenn man Ihnen den gewünschten Kredit nicht oder nicht in der gewünschten Höhe gewährt oder wenn Ihnen die Gebühren und Spesen sowie die Kreditzinssätze zu hoch vorkommen.
- Wenn um Auskünfte über bestimmte Produkte und Serviceleistungen einer Bank ersucht wird (In diesem Fall wenden Sie sich bitte direkt an die betreffende Bank.).
- Wenn Sie bereits die Ombudsstelle Ihrer Bank mit der Angelegenheit betraut haben.
- Wenn in dieser Angelegenheit bereits ein Gerichtsverfahren anhängig ist.
- Wenn in dieser Angelegenheit bereits ein Urteil ergangen ist.

Die Ombudsstelle darf weder Rechtsauskünfte erteilen noch gutachterliche Stellungnahmen zu vorgelegten Streitfällen abgeben.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens steht eine Klärung bzw. konsensuale Einigung zwischen Kunden und Bank im Vordergrund. Eine bindende Entscheidung, wie sie Schlichtungsstellen fällen, ist nicht vorgesehen.

### Ombudsstelle

Verband Österreichischer Banken und Bankiers  
Mag. Roman Molva

Börsegasse 11  
1010 Wien  
molva@bankenverband.at

## 3. Beschwerdestelle der FMA

Die FMA nimmt jede Beschwerde über ein beaufsichtigtes Unternehmen ernst und geht jedem einzelnen Hinweis nach. Sie ist jedoch keine Schiedsstelle und kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Das ist ausschließlich Sache der ordentlichen Gerichte. Nur diese können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen zum Beispiel durch Urteil zu einer Zahlung verpflichten.

Es ist empfehlenswert, eine Beschwerde schriftlich mittels Schreiben oder E-Mail einzureichen.

### Finanzmarktaufsicht

Verbraucherinformation & Beschwerdewesen

Otto-Wagner-Platz 5  
1090 Wien  
T +43 124 959 0  
F +43 124 959 549 9  
fma@fma.gv.at

## 4. Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung

Betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen:

[www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

Ihre Alpen Privatbank