

11948/AB
Bundesministerium vom 21.11.2022 zu 12241/J (XXVII. GP)
Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
sozialministerium.at

Johannes Rauch
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2022-0.725.463

Wien, 16.11.2022

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 12241/J** des Abg. Wurm, Kolleginnen und Kollegen betreffend Ombudsstelle für **Zahlungsprobleme bei Krediten** wie folgt:

Frage 1:

- *Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind seit dem 1.1. 2022 im Rahmen der „Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten“ beschäftigt?*

Die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten ist bei der für Finanzdienstleistungen zuständigen Abteilung III/A/3 des BMSGPK eingerichtet und beschäftigt keine eigenen Mitarbeiter:innen. Das BMSGPK ist gemäß Teil 2 L.14. der Anlage zu § 2 BMG generell für Beschwerden in Konsumentenangelegenheiten zuständig, weshalb die Abteilung III/A/3 bereits vor dem 1.1.2022 Anlauf- und Beschwerdestelle für Probleme im Zusammenhang mit der gesetzlichen Stundung von Verbraucherkrediten gemäß § 2 des 2. COVID-19-JuBG war und diese Abteilung auch ganz allgemein mit Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen befasst war.

Frage 2:

- *Wie hat sich die Anzahl der an die „Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten“ übermittelten Fälle seit dem 1.1.2022 entwickelt?*

Erfasst werden nur schriftlich oder elektronisch eingehende Beschwerden und Anfragen, nicht aber telefonische Anfragen.

Frage 3:

- *Wie lässt sich diese Gesamtzahl auf die einzelnen Monate aufschlüsseln?*

Vom 1. Jänner bis 30. September 2022 fielen insgesamt 241 schriftliche oder elektronische Anfragen oder Beschwerden an, die sich auf die einzelnen Monate wie folgt verteilen:

Jänner: 111

Februar: 27

März: 18

April: 8

Mai: 18

Juni: 20

Juli: 12

August: 7

September: 20

Frage 4:

- *Wie lässt sich diese Gesamtzahl auf die einzelnen Bundesländer aufschlüsseln?*

Da die Ombudsstelle für das gesamte Bundesgebiet zuständig ist und die Frage, in welchem Bundesland der:die Konsument:in seinen:ihren Wohnsitz hat, für die Bearbeitung der Anfragen oder Beschwerden keine Rolle spielt, wird dieses Merkmal statistisch nicht erhoben.

Frage 5:

- *In welcher Art und Weise wurden die Fälle einer weiteren Bearbeitung zugeführt?*

Im Großteil der Fälle hat die Ombudsstelle für Zahlungsverzug bei Krediten für den:die Konsument:in bei seiner:ihrer Bank interveniert, um eine (neue) Zahlungsvereinbarung oder eine andere einvernehmliche Lösung zu vermitteln. In den restlichen Fällen, in denen eine Intervention nicht gewünscht oder nicht mehr sinnvoll war, insbesondere, weil der:die Konsument:in offensichtlich bereits überschuldet war, wurde der:die Konsument:in in einem Antwortschreiben über die Sach- und Rechtslage aufgeklärt.

Frage 6:

- *Wie viele Fälle wurden an die Ombudsstelle des Bankenverbandes weitergeleitet?*

Da die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten selbst eine einvernehmliche Streitbeilegung oder eine neue Zahlungsvereinbarung zu vermitteln versucht, wurden und werden keine Fälle an andere Stellen weitergeleitet.

Frage 7:

- *Wie viele Fälle wurden an die Bankenschlichtung Österreich- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft herangetragen?*

Da die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten selbst eine einvernehmliche Streitbeilegung oder eine neue Zahlungsvereinbarung zu vermitteln versucht, wurden und werden keine Fälle an andere Stellen weitergeleitet.

Frage 8:

- *Wie viele Fälle wurden an die Ombudsstellen der einzelnen Bank- und Kreditinstitute herangetragen?*

Da die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten selbst eine einvernehmliche Streitbeilegung oder eine neue Zahlungsvereinbarung zu vermitteln versucht, wurden und werden keine Fälle an andere Stellen weitergeleitet.

Frage 9 und 10:

- *Wie hoch war 2021 der Mitarbeiterstand? Wird es im Zusammenhang mit dem Budget 2023 und dem Personalplan 2023 zu einer Aufstockung des Mitarbeiterstandes in der „Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten“ kommen?*
- *Wenn ja, in welchem Ausmaß?*

Wie bei der Antwort auf die Frage 1 bereits dargelegt, hat die Ombudsstelle keine eigenen Mitarbeiter:innen und es ist derzeit auch nicht geplant, ihr eigene Mitarbeiter:innen zur Verfügung zu stellen.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

