

1255/AB
vom 02.01.2023 zu 12862/J (XXVII. GP)
Bundesministerium sozialministerium.at
 Soziales, Gesundheit, Pflege
 und Konsumentenschutz

Johannes Rauch
 Bundesminister

Herrn
 Mag. Wolfgang Sobotka
 Präsident des Nationalrates
 Parlament
 1017 Wien

Geschäftszahl: 2022-0.827.398

Wien, 15.12.2022

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 12862/J** des Abgeordneten Peter Wurm betreffend Schwarz-grünes Scheinprojekt „Erstanlaufstelle Zahlungsverzug“ wie folgt:

Fragen 1 bis 3:

- *Wann wurde die in der Entschließung erwähnte Erstanlaufstelle für Betroffene und Stakeholder nach der Beschlussfassung am 15. Dezember 2021 im BMSGPK eingerichtet?*
- *Mit wie vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist diese Erstanlaufstelle im BMSGPK ausgestattet?*
- *In welcher Sektion und Abteilung ist diese Erstanlaufstelle eingerichtet?*

Die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten ist seit 1.1.2022 bei der für Finanzdienstleistungen zuständigen Abteilung III/A/3 meines Ressorts 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 Verbraucherkrediten war (z.B. im Zusammenhang mit der

gesetzlichen Stundung während der COVID-19-Pandemie) und zahlreiche Beschwerden bearbeitet hatte.

Fragen 4 und 5:

- *Wie viele Fälle wurden seit der Beschlussfassung am 15. Dezember 2021 in dieser bearbeitet?*
- *Wie verteilen sich diese Fälle auf die Monate Jänner bis Oktober 2022?*

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

Vom 1. Jänner bis 31. Oktober 2022 fielen insgesamt 253 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

Oktober 12

Frage 6:

- *Wie erfahren die Betroffenen, dass es diese Erstanlaufstelle überhaupt gibt?*

Über die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten wurde in den Medien aus Anlass ihrer Einrichtung berichtet. Außerdem werden Konsument:innen auf der vom BMSGPK betriebenen Website www.konsumentenfragen.at über die Ombudsstelle, ihre Kontaktdaten und ihre Aufgaben informiert (siehe https://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Finanzierung/Bankgeschaefte/NEUE_Ombudsstelle_fuer_Zahlungsprobleme_bei_Krediten.html).

Die meisten bei der Ombudsstelle eingehenden Anfragen und Beschwerden stammen allerdings von Konsument:innen, die von einer Schuldnerberatungsstelle, einer Arbeiterkammer oder dem Verein für Konsumenteninformation an die Ombudsstelle verwiesen wurden. Es besteht daher eine enge Zusammenarbeit mit diesen anderen Konsumentenschutzeinrichtungen, wodurch es sich bei den einlangenden Beschwerden in der Regel um Fälle handelt, bei denen die Ombudsstelle den Betroffenen auch eine sinnvolle Hilfe anbieten kann. Nicht sinnvoll helfen kann die Ombudsstelle insbesondere Konsumenten:innen mit Zahlungsproblemen, die bereits überschuldet sind und die sich daher an eine Schuldnerberatungsstelle wenden müssen.

Fragen 7 bis 9:

- *Wer wird durch das BMSGPK als „Stakeholder“ im Zusammenhang mit dieser Erstanlaufstelle definiert?*
- *Definieren Sie als „Stakeholder“ insbesondere Banken und Kreditinstitute, die in Österreich tätig sind?*
- *Mit welchen dieser „Stakeholder“ hat es in den Monaten Jänner bis Oktober 2022 jeweils Kontakt gegeben?*

Wie bereits in der Beantwortung der Frage 6 dargelegt, besteht eine enge Zusammenarbeit mit den Schuldnerberatungsstellen, den Arbeiterkammern und dem Verein für Konsumenteninformation. Die meisten bei der Ombudsstelle eingehenden Anfragen und Beschwerden stammen von Konsument:innen, die von einer dieser Stellen deshalb an die Ombudsstelle verwiesen wurden, weil die Beschwerde eine Angelegenheit betrifft, für welche die Ombudsstelle vorrangig eingerichtet wurde.

Die Ombudsstelle soll Konsument:innen, die mit der Rückzahlung ihres Kredits Probleme haben, helfen, mit ihrer Bank eine einvernehmliche Lösung für dieses Zahlungsproblem zu finden, um ein Abgleiten in eine Überschuldung zu vermeiden. Die Lösung kann beispielsweise eine Herabsetzung der Rate und Verlängerung der Laufzeit des Kredits oder eine vorübergehende Stundung sein. Im Großteil der Fälle interveniert die Ombudsstelle daher für den:die Konsument:in bei seiner:ihrer Bank, um eine (neue) Zahlungsvereinbarung oder eine andere einvernehmliche Lösung zu vermitteln. Insofern hatte die Ombudsstelle in den Monaten Jänner bis Oktober 2022 zahlreiche Kontakte mit österreichischen Banken.

Frage 10:

- *Wie viele Fälle konnten gemeinsam mit „Betroffenen und Stakeholdern“ final geregelt werden?*

Es werden zwar alle Fälle, in denen die Ombudsstelle für die Konsument:innen bei deren Bank interveniert, samt dem Ergebnis dieser Intervention aktenmäßig dokumentiert. Es liegt allerdings keine Auswertung dieser Interventionsfälle vor, der das Kriterium „finale Regelung“ zugrunde liegt.

Es konnte in etwa für die Hälfte der Interventionsfälle eine einvernehmliche Lösung gefunden werden, die dann auch in der Praxis funktioniert hat. Bei der anderen Hälfte der Fälle war die Bank zu keinem Entgegenkommen bereit, stellte sich heraus, dass die Konsument:innen bereits überschuldet waren, oder konnten die Konsument:innen die zunächst zustande gekommene Zahlungsvereinbarung in der Folge nicht einhalten.

Frage 11:

- *Mit welchen Gesamtkreditsummen bzw. Gesamtverbindlichkeiten war die Erstanlaufstelle insgesamt und jeweils in den Monaten Jänner bis Oktober 2022 bei ihrer Tätigkeit befasst?*

Die Höhe der Kreditverbindlichkeiten, die bei den in Zahlungsschwierigkeiten geratenen Konsument:innen, die sich bisher an die Ombudsstelle wandten, insgesamt noch offen war, wurde bzw. wird nicht berechnet, da die aufwändige Berechnung einer solchen aggregierten Größe für die Tätigkeit der Ombudsstelle keinen erkennbaren Nutzen hätte.

Frage 12:

- *Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit der Erstanlaufstelle mit Ombudsstellen im Sektor der Banken und Kreditinstituten und den Institutionen der Schuldnerberatung in Österreich?*

Mit den Schuldnerberatungsstellen besteht eine enge Zusammenarbeit (siehe Antwort auf die Fragen 7 bis 9). Wenn die Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Banken interveniert, wendet sie sich in der Regel an die Ombuds- oder Beschwerdestelle der betreffenden Bank, wenn eine solche eingerichtet ist.

Frage 13:

- *Fließen die Ergebnisse dieser Tätigkeit insbesondere auch in konsumentenschutzpolitische und sozialpolitische Schlussfolgerungen und Konsequenzen für die kurz-, mittel- und langfristige Ausrichtung des BMSGPK ein?*
 - a. *Wenn ja, in welcher inhaltlichen Art und Weise?*
 - b. *Wenn nein, warum nicht?*

Zu den Aufgaben der Ombudsstelle für Zahlungsprobleme bei Krediten gehört es auch, die Rechtsdurchsetzung in diesem Bereich zu verbessern. Insbesondere sollen Betroffene vor der Verrechnung überhöhter Verzugszinsen und anderer Kosten geschützt werden, die ihre Situation noch zusätzlich verschlimmern. Sofern die Ombudsstelle daher bei ihrer Tätigkeit gesetzwidrige Praktiken wahrnimmt, kann sie beim VKI Abmahnungen, Verbandsklagen oder Musterprozesse in Auftrag geben, was in einigen Fällen auch bereits geschehen ist.

Die bisherige Tätigkeit der Ombudsstelle hat aber auch Probleme aufgezeigt, die nicht auf diesem Weg beseitigt werden können und die daher eine Änderung von Gesetzen oder andere konsumentenpolitische Maßnahmen notwendig machen könnten. So ist beispielsweise die in § 33 Abs. 6 BWG vorgesehene Verpflichtung der Banken, mit Verbraucher:innen, die Zahlungsschwierigkeiten haben, Lösungen unter Berücksichtigung der individuellen Umstände, Interessen und Rechte des Verbrauchers zu finden, aus Sicht des Schutzes der Verbraucher:innen noch zu unbestimmt. Dadurch ist die Vorgangsweise der Banken in der Praxis sehr unterschiedlich und vor allem auch schwer abschätzbar.

Frage 14:

- *Werden Sie dem Ausschuss für Konsumentenschutz einen entsprechenden „Jahresbericht“ betreffend die Tätigkeit der „Erstanlaufstelle für Betroffene und Stakeholder im Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten im Zusammenhang mit Kreditverbindlichkeiten“ vorlegen?*
 - a. *Wenn ja, bis wann?*

Im Entschließungsantrag ist zwar kein Jahresbericht vorgesehen. Ich kann dem Ausschuss aber selbstverständlich, wenn ein Interesse daran besteht, über die bisherige Tätigkeit der

Ombudsstelle berichten, so wie ich das auch im Zuge der Beantwortung dieser Anfrage mache.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

