

**bmask**BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

XXIV. GP.-NR

14122 /AB

06. Juni 2013

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

zu 14630 /J

RUDOLF HUNDSTORFER
BundesministerStubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 - 0
Fax: +43 1 711 00 - 2156
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at
www.bmask.gv.at
DVR: 001 7001

GZ: BMASK-90180/0014-III/3/2013

Wien, - 5. JUNI 2013

**Betreff: Parl. Anfrage Ing. Hackl u.a. betr. Kundenbehandlung bei der Erste Bank,
Nr. 14630/J**

Sehr geehrte Frau Präsidentin,

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 14630/J der Abgeordneten Ing. Heinz-Peter Hackl ua wie folgt.

Zu Frage 1:

Grundsätzlich ist vorzuschicken, dass es mir ein persönliches Anliegen ist über die Probleme der Konsumentinnen und Konsumenten im Speziellen informiert zu sein. Wir verfügen über geeignete Instrumente zum Informations- und Beschwerdemanagement und sind im regelmäßigen Kontakt und Austausch mit den einschlägigen Konsumentenschutzeinrichtungen. Der konkrete Fall ist mir allerdings nicht bekannt.

Zu Frage 2:

Der Datenschutz stellt ein Grundrecht dar, das mittels Verfassungsbestimmung garantiert ist (§ 1 DSG 2000). Daraus und aus zahlreichen weiteren datenschutzrechtli-

chen Bestimmungen ergibt sich, dass Daten nicht in der in der Fragestellung formulierten Weise bearbeitet werden dürfen.

Im Übrigen werden Rechtsverletzungen in diesem Zusammenhang je nach Art des Vorfalles neben den ordentlichen Gerichten auch von der Datenschutzkommission geahndet.

Klar ist auch, dass eine Bank als Zahlungsdienstleister besondere Sorgfaltspflichten im Sinne des § 35 ZaDiG treffen und eine Bank für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge gemäß § 44 ZaDiG zur Haftung herangezogen werden kann.

Zu Frage 3:

Es ist mir kein ähnlich gelagerter Fall bekannt.

Zu Frage 4:

Die Rechtsordnung gibt den Banken die Möglichkeit einen Girokontovertrag unter bestimmten Voraussetzungen zu kündigen. Sofern diese Voraussetzungen eingehalten wurden, ist das Vorgehen der Bank rechtlich korrekt. Konsumentenfreundlich ist es freilich nicht.

Zu Frage 5:

Soweit der – wenig detaillierten – Beschreibung des Sachverhalts zu entnehmen ist, hat die Erste Bank in ihrem Verhalten selbst bereits Fehler erkannt und diese eingestanden sowie – wenn auch erst durch entsprechende Intervention durch die FMA – eine Art der Wiedergutmachung angeboten.

Im Übrigen trete ich als Konsumentenschutzminister naturgemäß dafür ein, dass ein Beschwerdemanagement ernst genommen wird und möglichst zügig erfolgt.

Zu den Fragen 6 und 7:

Mein Ressort erreicht über das Jahr gesehen eine Vielzahl an Anfragen und Beschwerden von Seiten der Konsumentinnen und Konsumenten. Darunter finden sich auch nicht wenige Fälle, die das Bankwesen betreffen. Dabei ist festzuhalten, dass

sich der breit aufgestellte Wirtschaftssektor in einem ebenso breiten Input an Anfragen widerspiegelt.

Bis dato wurde aber keine Beschwerde mit vergleichbarem Sachverhalt an mein Ressort herangetragen.

Zu den Fragen 8 und 9:

Nachdem sich auch im Bankwesen ständig Rahmenbedingungen ändern, ist es meine Aufgabe als Konsumentenschutzminister diesen Bereich aufmerksam zu beobachten, Verbesserungen anzuregen sowie auf Missstände hinzuweisen und soweit es mir möglich ist – wie Sie wissen ist der Bereich Konsumentenpolitik und Konsumentenschutz eine Querschnittsmaterie – darauf zu reagieren. So freut es mich aktuell umso mehr, dass es mit der vom BMASK geförderten Verbraucherschlichtung www.verbraucherschlichtung.at gelungen ist, eine weitere wichtige Initiative für die Verbraucherinnen und Verbraucher umzusetzen.

Mit freundlichen Grüßen

