

**XXIV. GP.-NR****14630 /J****26. April 2013****ANFRAGE**

des Abgeordneten Ing. Heinz-Peter Hackl  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz  
betreffend Kundenbehandlung bei der "Erste Bank"

Herr V. I. hatte bei der "Erste Bank" ein Girokonto. Am 03.03.2009 wurde im Banksystem seine Telefonnummer ohne seine Zustimmung und ohne seine Unterschrift geändert. Am 04.03.2009 hat Herr G. S. vom Konto von Herrn I. eine Überweisung in Höhe von € 217,40 getätigt, obwohl sowohl Name als auch Unterschrift nicht mehr denen von Herrn I. ident sind. Nachdem Herr I. diese nicht von ihm getätigte Überweisung bemerkt und Beschwerde bei der „Erste Bank“ erstattet hat, wurde ihm das Geld zurückerstattet.

Nach Rückfrage bei der "Erste Bank", warum seine Telefonnummer geändert wurde, hat man Herrn I. 22.02.2010 geantwortet, dass dies nicht mehr festgestellt werden konnte. Am gleichen Tag bekam Herr I. per Einschreiben die Auflösung der Geschäftsverbindung von der "Erste Bank" zugestellt. Darin wurde noch die Wahl gegeben, den Restbetrag auf ein anderes Konto zu überweisen oder per Post zuzusenden. Herr I. entschied sich für die Postzusendung. Da er diesen Betrag nach mehreren Monaten noch immer nicht erhalten hatte, urgierte er bei der "Erste Bank". Am 20.08.2010 wurde per Email mitgeteilt dass die Bank keine Postauszahlungen durchführen dürfe. Erst nach mehrmaliger Urgenz wurde Herrn I. das Geld im Jänner 2013 per Post zugesendet.

Herr I. hat wegen der nicht autorisierten Änderung seiner Daten am 20.09.2010 der FMA eine schriftliche Sachverhaltsdarstellung geschickt. Die FMA hat ihrerseits am 15.12.2010 eine Anfrage diesbezüglich an die "Erste Bank" geschickt. Am 04.01.2011 hat die "Erste Bank" die Anfrage der FMA mit den gleichen lapidaren Antworten, die auch schon Herr I. erhalten hatte, beantwortet.

Im Mai 2012 hat Herr I. bei der FMA nachgefragt, warum er bis dato keine Antwort erhalten hat, woraufhin ihm geantwortet wurde, dass aus Sicht der FMA kein Verstoß aus den vorliegenden Informationen ersichtlich ist. Darüber hinaus würden Gutscheine der "Erste Bank" als Wiedergutmachung in der FMA auf liegen.

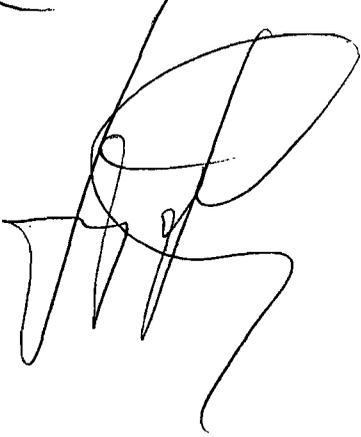
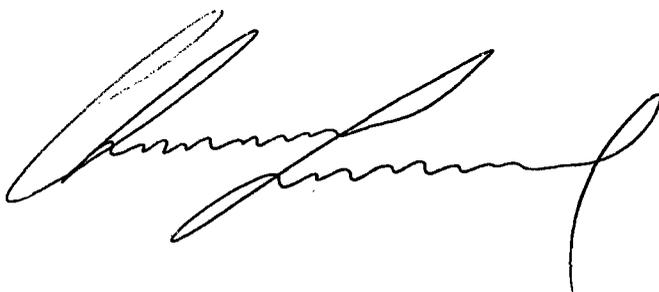
In diesem Zusammenhang richten die unterfertigenden Abgeordneten an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz folgende

**ANFRAGE**

1. Ist Ihnen der Sachverhalt bekannt?
2. Ist es üblich, dass von fremden Personen so einfach die Kontaktdaten von Kontoinhabern geändert werden können?
3. Ist die Auslösung der Geschäftsbeziehungen seitens der „Erste Bank“ als Reaktion auf diesen Vorfall eine bankenübliche Vorgangsweise?
4. Ist eine derartige einseitige Reaktion einer Bank Banken aus Ihrer Sicht mit dem Konsumentenschutz vereinbar?
5. Finden Sie, dass die "Erste Bank" gegen geltende Gesetze verstoßen hat?
6. Ist der oben angeführte Fall ein Einzelfall oder sind Ihnen weitere ähnliche Fälle bekannt?
7. Welche anderen Banken sind von allfälligen weiteren ähnlichen Fällen betroffen?

8. Sehen Sie im Bereich von Bankgeschäften einen Bedarf zur Verbesserung des Konsumentenschutzes?
9. Mit welchen Maßnahmen wollen Sie die Sicherheit für die Bankkunden in Zukunft stärken, damit Fälle wie der oben geschilderte künftig nicht mehr vorkommen?

Oswald



hin