



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

VZS erzielt positive Entscheidung vor dem Bankenschiedsgericht

Fri, 07/26/2019 - 09:57

Sparkasse lässt sich nicht ins Schiedsgerichtsverfahren ein

Verbraucher erhält 2.000 Euro zurück

Seit einiger Zeit gibt es bei Streitfällen mit Banken und Finanzierungsgesellschaften die Möglichkeit der außergerichtlichen alternativen Streitbeilegung. Das Verfahren wird vor dem Bankenschiedsgericht, dem Arbitro Bancario Finanziario, ausgetragen. Die BankkundInnen, die auf eine schriftliche Beschwerde bei ihrer Bank keine oder eine nicht zufriedenstellende Antwort erhalten haben, können vor dem Schiedsgericht gegen diese Rekurs einreichen.

Im konkreten Fall wurde einem Verbraucher die Geldtasche mitsamt der Bankomatkarte seines Kontos bei der Sparkasse gestohlen, und Unbekannte konnten unmittelbar nach dem Diebstahl 2.000 Euro beheben, wobei sie mehrere Bankomatschalter aufsuchten.

Der Verbraucher schrieb mit Hilfe der VZS eine Beschwerde an seine Bank, in welcher er die mit der gestohlenen Karte durchgeführten Bewegungen beanstandete, und das Geld zurückforderte; die Sparkasse beschied diese Beschwerde negativ. Daraufhin wurde vor dem Bankenschiedsgericht Rekurs eingereicht.

Die Sparkasse hat sich jedoch nicht in das Verfahren eingelassen und keine Gegendarstellung eingereicht; somit wurde dem Rekurs stattgegeben. Das Bankenschiedsgericht hat verfügt, dass die Bank dem Verbraucher die gesamte Summe von 2.000 Euro erstatten muss; der in solchen Fällen sonst übliche Selbstbehalt von 150 Euro wurde dem Verbraucher dabei erlassen.

Das Kollegium des Bankenschiedsgerichts nimmt dabei in seiner Beurteilung des Verhaltens der Bank kaum ein Blatt vor den Mund: ... *wir kommen vorab nicht umhin, das den Prinzipien der Redlichkeit nicht entsprechende Verhalten der Bank in diesem Verfahren zu stigmatisieren, da diese sich nicht in das Verfahren eingelassen hat und keine Gegendarstellung vorgelegt hat, und so offensichtlich die ihr obliegenden Pflichten der Zusammenarbeit, die diesen außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zu Grunde liegen, nicht erfüllt hat ...*

Die Bank hat nunmehr zwei Möglichkeiten: sie kann der Entscheidung des Bankenschiedsgerichts Folge leisten und dem Verbraucher das Geld ausbezahlen, oder aber dies nicht tun.

„Es ist anzunehmen, dass die Bank der Entscheidung des ABF Folge leistet, und es nicht in Kauf nimmt, die andernfalls vorgesehenen Maßnahmen ausführen zu müssen. Dann nämlich müsste die Entscheidung, auf Kosten der Bank, in zwei Zeitungen sowie auf der Homepage der Bank selbst veröffentlicht werden. Es steht des weiteren zu hoffen, dass sich Sparkasse die vom Entscheidungskollegium geäußerten Worte zu Herzen nimmt, und sich in zukünftige Verfahren einlässt – dies auch im Sinne des Leitgedankens, mit welchem die außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen wie das Bankenschiedsgericht ins Leben gerufen wurden“ fasst VZS-Geschäftsführer Walther Andreas zusammen.

„Il Collegio, preliminarmente, non può esimersi dallo stigmatizzare il comportamento non conforme a buona fede tenuto dall'intermediario nel presente procedimento in quanto, non essendosi costituito con la presentazione delle proprie controdeduzioni, è palesemente venuto meno ai doveri di cooperazione che gli competono e che sono alla base del presente procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie.“