

**Beschwerdeverfahren und außergerichtliche  
Streitbeilegung der RCI Banque SA Niederlassung  
Österreich**

Geschätzte Kundin, geschätzter Kunde

Wir sind darauf bedacht, Ihre Fahrzeugfinanzierungen zu Ihrer vollsten Zufriedenheit abzuwickeln.

Sollte es dennoch Unstimmigkeiten geben, können Sie sich an die bei unserer Bank eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

**Beschwerdestelle der  
RCI Banque SA Niederlassung Österreich  
Laaer Berg Straße 64  
1100 Wien**

**E-Mail Adresse: [kundenservice.at@rcibanque.com](mailto:kundenservice.at@rcibanque.com)**

**Faxnummer: + 43 1 680 30 182**

Ihre schriftlich verfasste Beschwerde, welche eine mit unserer Bank unterhaltene Geschäftsbeziehung betreffen muss, kann auf dem Postweg, mittels Fax oder per E-Mail bei uns eingereicht werden.

Für die Formulierung kann eine Vorlage verwendet werden, welche unter [www.rci-banque.at](http://www.rci-banque.at) zur Verfügung steht.

Ihre Beschwerde kann ohne zeitliche Beschränkungen eingebracht werden, solange das geltend gemachte Recht nicht verjährt ist.

Unsere Beschwerdestelle wird den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen bestätigen und innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt bearbeiten.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unser Unternehmen zur Erledigung der Angelegenheit ergreifen wird, als auch die Fristen, innerhalb derer diese umgesetzt werden.

Stellt sich die Beschwerde hingegen als ungerechtfertigt heraus, führen wir im Antwortschreiben die entsprechenden Gründe an und liefern Ihnen alle Informationen über mögliche Formen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die Sie in Anspruch nehmen können.

Sollte sich auf dieser Ebene keine Lösung ergeben oder dies Ihrer Meinung nach nicht zielführend sein, besteht auch noch die Möglichkeit weiter unten angeführte Schlichtungsstellen hinzuzuziehen.

Ihre RCI Banque SA Niederlassung Österreich

## **1. Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft**

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) Anwendung („ASStelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 AStG). Für Beschwerden von Personen, die nicht Verbraucher sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle. Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen nicht zum Erfolg führten, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Den Streitparteien, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

### ***Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft***

*1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63*

*Telefon +43 1 505-4298*

*Fax +43 (0)590900-118337*

*E-Mail [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at) Internet [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)*

## **2. Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers**

Die Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers ist eine neutrale Vermittlerin. Sie bietet Privatkunden eines Mitgliedsinstituts bei Unklarheiten im Zusammenhang mit ihren Bankgeschäften kostenlos Hilfe an und unterstützt bei der Klärung von Unstimmigkeiten.

### **In folgenden Fällen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden:**

Sie sind der Ansicht, dass es sich um einen Fehler der Bank und/oder um Missverständnisse handelt und Sie kommen mit Ihrem Betreuer bzw. Ihrer Betreuerin zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis. Beispiele:

- Sie fühlen sich über die Höhe der Kontoführungsspesen oder über die Höhe Ihrer Kreditrate etc. nicht ausreichend informiert.
- Ihre Beschwerde wurde bei der Bank nicht ausführlich genug behandelt.
- Buchungen auf Ihrem Kontoauszug konnten Ihnen nicht ausreichend erklärt werden.

Die Ombudsstelle darf weder Rechtsauskünfte erteilen noch gutachterliche Stellungnahmen zu vorgelegten Streitfällen abgeben.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens steht eine Klärung bzw. konsensuale Einigung zwischen Kunden und Bank im Vordergrund. Eine bindende Entscheidung, wie sie Schlichtungsstellen fällen, ist nicht vorgesehen.

**Ombudsstelle**

*Verband Österreichischer Banken und Bankiers*

*Mag. Roman Molva*

*Börsegasse 11*

*1010 Wien*

*E-Mail [molva@bankenverband.at](mailto:molva@bankenverband.at)*

**3. Beschwerdestelle der FMA**

Die FMA nimmt jede Beschwerde über ein beaufsichtigtes Unternehmen ernst und geht jedem einzelnen Hinweis nach. Sie ist jedoch keine Schiedsstelle und kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Das ist ausschließlich Sache der ordentlichen Gerichte. Nur diese können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen zum Beispiel durch Urteil zu einer Zahlung verpflichten. Es ist empfehlenswert, eine Beschwerde schriftlich mittels Schreiben oder E-Mail einzureichen

Finanzmarktaufsicht (FMA)

Beschwerdewesen

Otto-Wagner-Platz 5

1090 Wien

Fax: +43 1 249 59 5199

E-Mail: [fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at)