

Ombudsstellen der Österreichischen Raiffeisenverbände und Raiffeisen-Genossenschaften

Bearbeitungsgrundsätze (Beschwerdemanagement)

Interne Richtlinien und Arbeitsabläufe¹

Bei den Raiffeisen-Revisionsverbänden gibt es Ombudsstellen zur Bearbeitung etwaiger Anregungen und Beschwerden von Mitgliedern* und Kunden der Mitgliedgenossenschaften. Jeder Verband hat dabei eine eigene Ombudsstelle für seine Mitgliedgenossenschaften eingerichtet. Für allfällige Anregungen und Beschwerden bei Aktiengesellschaften, in die der Bankbetrieb von Kreditgenossenschaften gemäß § 92 BWG eingebracht wurde, ist ebenfalls die jeweilige Ombudsstelle ihres operativ zuständigen Verbandes berufen, so weit diese Agenden nicht von der AG selbst wahrgenommen werden. Die Ombudsmänner*) sind unabhängig und weisungsfrei in der Ausübung ihrer Tätigkeit und unterstehen im Übrigen dienstrechtlich dem Geschäftsführer bzw. dem Revisionsstellenleiter des Verbandes.

Die vorliegende Richtlinie soll die bisher bestehenden Internen Richtlinien der Raiffeisenverbände harmonisieren und ersetzt diese Richtlinien mit Datum der Beschlussfassung dieser harmonisierten Richtlinie im Vorstand des Österreichischen Raiffeisenverbandes am 19. November 2012.

Motive

Genossenschaften verfolgen aufgrund ihres gesetzlichen und satzungsmäßigen Förderungsauftrages den Zweck, für ihre Mitglieder (und Kunden) bestmögliche Leistungen zu erbringen und Nutzen zu stiften. Diese Zielsetzung ergibt sich insbesondere auch aus den genossenschaftlichen Grundprinzipien, die auf den großen Pionier der Raiffeisenbewegung, Friedrich Wilhelm Raiffeisen zurückgehen. Beschwerden werden grundsätzlich als Chancen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit gewertet.

Ziele

Ziel der Ombudsstelle ist die Gewährleistung eines professionellen Beschwerdemanagements. Um dieses Ziel zu erreichen, hat der Raiffeisen-Revisionsverband für die Ombudsstelle Grundsätze festgelegt (Bearbeitungsgrundsätze), wie Beschwerden und Anfragen von Kunden (Beschwerdeführern) ihrer Mitgliedgenossenschaften zu behandeln sind, um ein qualitatives Beschwerdemanagement zu gewährleisten. Kundenbeschwerden werden von der Ombudsstelle auf Grundlage dieser Bearbeitungsgrundsätze behandelt.

¹ Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.

Bearbeitungsgrundsätze

1. Anwendungsbereich

Die Bearbeitungsgrundsätze gelten für Anregungen, Beschwerden und Anfragen von Mitgliedern und Kunden von Mitgliedsgenossenschaften.

Die Ombudsstelle ist ausschließlich als Vermittlerin zwischen Beschwerdeführer und Mitgliedsgenossenschaft tätig (Grundsatz der Mediation). Die Ombudsstelle versucht vorerst, den gegenständlichen Sachverhalt zu klären. Auf Basis des ermittelten Sachverhaltes unternimmt es die Ombudsstelle, zwischen den Parteien zu vermitteln, um zu einem Verhandlungsergebnis (Schlichtungsversuch) zu kommen, das von beiden Seiten als akzeptabel wahrgenommen wird. Grundsätzlich ist zu bemerken, dass es jedoch nicht Aufgabe der Ombudsstelle ist, in geschäftspolitische Entscheidungen von selbständigen Genossenschaften regulierend im Sinne des Beschwerdeführers einzugreifen.

2. Ausschlussgründe für ein Tätigwerden der Ombudsstelle können unter anderem sein:

- Anonym oder von minderjährigen bzw. besachwalterten Personen eingebrachte Beschwerden werden nicht behandelt.
- Der Beschwerdeführer hat für seine Beschwerde die Medien eingeschaltet oder lässt sich von zur berufsmäßigen Parteienvertretung nicht befugten Personen (Winkelschreiber, Journalisten) vertreten.
- Der Beschwerdeführer tritt in einer Weise auf, die mit den allgemeinen Verhaltens- und Anstandsregeln unvereinbar sind.
- Der Beschwerdeführer weigert sich die betroffene Genossenschaft bzw. die zur Beschwerde anlassgebende Person zu nennen.
- Der Beschwerdegegenstand ist oder war in der Vergangenheit bereits vor einem ordentlichen Gericht oder einer notifizierten Schlichtungsstelle oder einem Schiedsgericht anhängig.
- Ein außergerichtlicher Vergleich wurde bereits rechtsgültig abgeschlossen.
- Bei Gericht wurde bereits ein Antrag auf Bewilligung von Verfahrenshilfe gestellt oder ein Antrag wurde wegen offensichtlicher Unbegründetheit oder Aussichtslosigkeit des Begehrens bereits abgewiesen.
- Der Beschwerdeführer hat eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet.
- Die Beschwerde kollidiert mit rechtlich geschützten Interessen Dritter (z.B. Bankgeheimnis).
- Der vom Beschwerdeführer geltend gemachte Anspruch ist bereits verjährt.
- Das Verfahren erfordert eine Entscheidung, die ohne Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung nicht möglich ist.
- Die Beschwerde kann nur nach einer umfassenden Beweisaufnahme, die einer Entscheidung in angemessener Zeit entgegensteht, behandelt werden.
- Die Beschwerde wurde von einer Ombudsstelle oder Beschwerdestelle eines anderen Raiffeisenverbandes bereits abschließend behandelt.

3. **Bearbeitung**

Die Ombudsstelle nimmt die Anfragen und Beschwerden von Kunden der Mitgliedsgenossenschaften persönlich (nach Terminvereinbarung), telefonisch oder schriftlich (mittels Brief, Fax oder Mail etc.) entgegen.

Für jede Beschwerde wird das Formular „*Beschwerdeerhebungsvorlage*“ erstellt, in dem die wichtigsten Fragen und Daten, die zur Bearbeitung notwendig sind, festgehalten werden.

Bei telefonischen Beschwerden wird der Beschwerdeführer in der Folge vom Ombudsmann kontaktiert (Kostensparnis für den Kunden und Telefonnummerüberprüfung auf Richtigkeit). Gegebenenfalls sind schriftliche Ausführungen des Beschwerdeführers anzufordern bzw. ein persönlicher Vorsprachetermin zu vereinbaren.

4. **Bearbeitungskriterien**

Um für Beschwerdeführer und die Mitgliedsgenossenschaft ein qualitätsgesichertes Beschwerdemanagement bereitzustellen, werden folgende Mindestdaten erhoben:

- Vor- und Zuname des Beschwerdeführers (wird er im eigenen oder fremden Interesse tätig?)
- Telefonnummer oder/und Adresse oder/und Mailadresse
- betroffene Mitgliedsgenossenschaft
- Grund der Beschwerde

Im Anschluss daran ist festzustellen, ob dem Beschwerdeführer Auskünfte gegeben werden können, oder ob vor der Auskunft eine „*Entbindung vom Bankgeheimnis*“ (Formularmuster) oder sonstigen Geheimhaltungspflichten einzuholen ist.

In der Folge ist (außer unter Berücksichtigung eines ausdrücklichen Wunsches des Beschwerdeführers) mit der betroffenen Mitgliedsgenossenschaft Kontakt aufzunehmen. Ansprechpersonen sind die Geschäftsleitung/führung oder in bestimmten Fällen die Innenrevision (die ihrerseits die Geschäftsleitung/führung zu informieren hat). Sollte es sich um Angelegenheiten handeln, die in den Aufgabenbereich der Organe der Genossenschaft fallen, werden der Obmann bzw. der Aufsichtsratsvorsitzende kontaktiert.

5. **Bearbeitungsziel - Stellungnahme**

Im Zuge der Kontaktaufnahmen wird ausgelotet, inwieweit die Streitparteien bereit sind, im Sinne einer gemeinsamen Regelung auf den anderen zuzugehen.

Ziel ist es, auf Basis des erhobenen Sachverhaltes eine Lösung anzustreben, die für beide Streitparteien akzeptabel ist.

Sollte letztlich aber keine gütliche Regelung zustande kommen, werden beide Seiten über die sich aus der Sicht der Ombudsstelle daraus ergebenden (wahrscheinlichen) Konsequenzen informiert. Für den Fall, dass eine gerichtliche Klärung in Aussicht genommen ist, wird jedenfalls auf das mögliche Prozessrisiko und die damit in Zusammenhang stehenden Prozesskosten sowie auf die mögliche Dauer des Verfahrens hingewiesen.

6. Kostentragung

Die Kosten der Ombudsstelle sind grundsätzlich von den Mitglieds-genossenschaften im Rahmen des Mitgliedsbeitrages oder der sonstigen Beitragsleistungen zu tragen. In allen Beschwerdefällen kann sich die Ombudsstelle vorbehalten, ihr weiteres Tätigwerden davon abhängig zu machen, dass der Beschwerdeführer einen Kostenbeitrag in Höhe von 10 % der zu erwartenden Kosten, mindestens aber EUR 100 erlegt. War die Beschwerde nach Einschätzung der Ombudsstelle begründet, so wird der Kostenbeitrag zurückerstattet.

7. Verkürzte Beschwerdebehandlung - Kulanzlösungen

In manchen Fällen ist es aus Sicht aller Beteiligten sinnvoll, auf langwierige Erhebungen zu verzichten und zu versuchen, eine (vereinfachte) Kulanzlösung zu erreichen. Es sei denn, es handelt sich um einen Fall, welcher weitere präjudizielle Auswirkungen erwarten lässt.

Kulanzlösungen können insbesondere angestrebt werden wenn

- die Beschwerde von der Auswirkung her so gering ist, dass der finanzielle Erhebungsaufwand in keiner Relation zur streitgegenständlichen Auswirkung steht,
- sich die Beschwerde lediglich gegen eine Entscheidung einer Genossenschaft von untergeordneter Bedeutung richtet, die keine weiteren Auswirkungen auf die künftige Geschäftspolitik hat.

8. Erledigung

Die Ombudsstelle ist bemüht, eingebrachte Beschwerden möglichst rasch einer Bearbeitung und in angemessener Zeit einer Lösung zuzuführen.

Sollte absehbar sein, dass zwischen dem Einlangen einer Beschwerde und deren möglicher Erledigung voraussichtlich längere Zeit vergehen wird, erhält der Beschwerdeführer zwischenzeitlich dahingehend Bescheid, bis zu welchem voraussichtlichen Termin die Ombudsstelle über den Verlauf oder die endgültige Erledigung der Beschwerde Bericht geben wird können.

9. Dokumentation

Über alle getroffenen Schritte werden Aufzeichnungen geführt:

- Bei Beschwerdeeingang wird ein Beschwerdeakt möglichst unter Verwendung einer „Beschwerdeerhebungsvorlage“ erstellt, der in der Folge chronologisch weitergeführt wird, inklusive sämtlicher Beilagen - Mail, Fax, sonstigen Beilagen,
- bei Besuch des Beschwerdeführers/der betroffenen Mitgliedsgenossenschaft

ist ein Besuchsbericht zu erstellen – BB mit Namen des Beschwerdeführers und der betroffenen Mitgliedsgenossenschaft.

10. Aufbewahrung

Die Aufzeichnungen über die Beschwerden und alle dazu erforderlichen Maßnahmen werden jedenfalls über sieben Jahre hindurch aufbewahrt – jeweils chronologisch, nach betroffener Mitgliedsgenossenschaft und Beschwerdeführer geordnet.

11. Bericht

Einmal jährlich ist eine Statistik über die abgewickelten Beschwerden zu verfassen. Diese Statistiken werden bis jeweils 31. März des Folgejahres an den Ombudsmann des Österreichischen Raiffeisenverbandes übermittelt. Der Österreichische Raiffeisenverband erstellt eine österreichweite Statistik, die den Raiffeisenverbänden zur Verfügung zu stellen ist.