



FMA
Österreichische Finanzmarktaufsicht
Bereich Bankenaufsicht
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

Per Mail an:
Konsultation.MSK@fma.gv.at

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65 Fax 501 65	Datum
FMA-SG23	BAK/KS-	Mag Christian	DW 12511DW 12693	02.02.2022
5000/0168-	GSt/Pr/BE	Prantner		
CSA/2021				

Stellungnahme FMA Neufassung der Mindeststandards für das Kreditgeschäft und andere Geschäfte mit Adressenausfallsrisiken

die Bundesarbeitskammer (BAK) nimmt zur Neufassung der Finanzmarktaufsicht-Mindeststandards für das Kreditgeschäft und andere Geschäfte mit Adressenausfallsrisiken (FMA-MA-K) wie folgt Stellung:

Bei der Neufassung der Mindeststandards handelt es sich um keine Verordnung und auch um kein Gesetz. **Die Mindeststandards geben die Rechtsansicht der Finanzmarktaufsicht wieder und stellen praktische Verhaltensempfehlungen** der Finanzmarktaufsicht für Kredit- und Finanzinstitute dar. Die österreichischen gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere § 39 BWG, sowie die von der Europäischen Bankaufsichtsbehörde (EBA) erlassenen Leitlinien werden berücksichtigt.

Zusammenfassende Vorbemerkungen

- Bei der Erlassung von Mindeststandards für das Kreditgeschäft ist darauf Rücksicht zu nehmen, dass es eine große Anzahl unterschiedlicher Arten von Kreditgeschäften, die nicht nur die verschiedenen Formen von Konsumkrediten, sondern auch Hypothekarkredite bzw Wohnkredite umspannen (Überziehung, Überschreitung, Finanzierungsleasing, Operating Leasing, Ratenkredite in der Form von Drittfinanzierung, klassische Konsumkredite sowie Hypothekarkredite in Euro und Fremdwährung, Abstattungskredite und endfällige Darlehen und Darlehen von Bausparkassen, Wohnkredite ohne hypothekarische Besicherung; Generationenkredite und „Green Loans“).
- In den Mindeststandards bleiben „**Green Loans**“ unerwähnt. Fest steht, dass Kredite, die den Nachhaltigkeitskriterien Environment, Social (Responsibility) und Governance

entsprechen, in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden. Die Mindeststandards könnten festlegen, welche organisatorischen Maßnahmen notwendig sind, die die Einhaltung der Umweltgarantie für eine „grüne“ Kreditentscheidung zum Gegenstand haben.

- **Ad Fremdwährungskredite:** Mit Inkrafttreten des Hypothekar- und Immobilienkreditgesetzes (HIKrG) ist gemäß § 24 Abs 1 eine erweiterte Legaldefinition des Begriffs „Fremdwährungskredit“ in Kraft getreten, der über den bisher verstandenen Begriffsinhalt hinausgeht. Das Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz (HIKrG) definiert den Fremdwährungskredit als einen „Kreditvertrag, bei dem der Kredit auf eine andere Währung lautet als die, in der der Verbraucher sein Einkommen bezieht oder die Vermögenswerte hält, aus denen der Kredit zurückgezahlt werden soll, oder auf eine andere Währung als die Währung des Mitgliedstaats lautet, in welchem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat“. Die Finanzkrise 2008 und die Folgejahre haben eindrucksvoll gezeigt, dass Fremdwährungskredite für durchschnittlich verständige Kreditnehmer*innen eine ungeeignete Kreditform darstellen. Die BAK plädiert für eine Klarstellung in den Mindeststandards, dass Fremdwährungskredite als „Massenprodukt“ für die Wohnraumfinanzierung für VerbraucherInnen ungeeignet sind.

Die BAK plädiert für eine Klarstellung in den Mindeststandards, dass **Fremdwährungskredite als „Massenprodukt“ für die Wohnraumfinanzierung für VerbraucherInnen ungeeignet** sind.

- Die vorliegenden Mindeststandards haben **keinen erkennbaren Schwerpunkt auf die Digitalisierung von Krediten**, wie zum Beispiel Kreditvergabe aufgrund von automatisierten Prozessen oder (ausschließlich) online-vergebenen Krediten, die (weitgehend) mit elektronischer Kommunikation herbeigeführt werden.
- Die BAK tritt dafür ein, dass Standards für die Beziehung Bank zu Privatkunde **stärker bzw konkret an die gesetzlichen Informations- und Beratungspflichten angelehnt** werden. Die Mindeststandards verweisen zwar an mehreren Stellen an die „konsumentenschutzrechtliche“ Bestimmungen oder Vorgaben aus dem Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz; der Klarheit willen schlägt die BAK jedoch vor, die einzelnen gesetzlichen Bestimmungen inhaltlich auszuführen und auf diese Weise – ohne allgemeine Verweise – in die Mindeststandards konkret aufzunehmen.
- Die BAK tritt dafür ein, dass die Maßnahmen zur Bonitätsprüfung bzw Bewertung der Kreditfähigkeit einer Schuldner*in **eine fundierte gesetzliche Grundlage erhalten, die** festlegt, welche Datenarten erhoben, bewertet und – in Bezug auf die zeitliche Befristung – gespeichert werden dürfen.

Zu den Bestimmungen im Einzelnen

Zu Punkt 3 – Strategische Rahmenbedingungen:

Die Mindeststandards erörtern die nötigen Details für eine zu erstellende Risikostrategie, die als eine Festlegung von den angestrebten Risikoparametern des Kreditinstituts zu verstehen ist. Es ist unter anderem auf die Größe und die Natur des Kreditinstituts, auf ihre Risikotragfähigkeit, auf die Mitarbeiterkapazitäten, auf die technisch-organisatorische Ausstattung sowie insbesondere auch auf die makroökonomischen Aspekte, wie die Konjunkturlage, zu achten. Weiters ist der Risikogehalt bei neuartigen Geschäften sowie bei neuen Märkten zu analysieren.

Die Mindeststandards sehen die **Verantwortlichkeit** für die Erstellung und die Umsetzung der Risikostrategie **bei der Geschäftsleitung**. Eine Delegation dieser Verantwortlichkeit ist nicht vorgesehen.

Wir betrachten die Umsetzung der Verhaltensempfehlungen in den Mindeststandards in Bezug auf die strategischen Rahmenbedingungen als gut gelungen.

Zu Punkt 4 – Organisation:

Gemäß den Mindeststandards sollen Kreditinstitute interne Richtlinien schriftlich einrichten; deren notwendiger Inhalt wird von den Mindeststandards präzise und klar vorgeschlagen. Weiters ist eine **strikte funktionale Trennung des Bereichs "Markt" vom Bereich "Marktfolge" vorgesehen** und diese Trennung wird in den gesamten Mindeststandards auch durchgehend konsequent beibehalten. Die Interessenslage der Kundenberater*innen in der Sphäre "Markt" bringt mit sich, möglichst viele Geschäftsabschlüsse zu erwirken ("ertragsorientierte Interessen"); hingegen hat der Bereich „Marktfolge“ die Risikoeinschätzung und das Risikocontrolling ("risikoorientierte Interessen") durchzuführen. Die Mindeststandards sehen eine für beide Bereiche – Markt und Marktfolge – jeweils ein Votum vor, das von einer, voneinander unabhängigen Stelle, durchgeführt wird. Diese Trennung ist zu begrüßen, allerdings stellt sich die Frage, wie diese **Trennung bei zunehmender Digitalisierung und immer wichtiger werdenden automatisierten Kreditabschlüssen bzw auf der Basis automatisierter Prozesse erfolgenden** Kreditentscheidungen erfolgen soll. Die Mindeststandards sollten festlegen, ob automatisierte Prozesse im Rahmen einer einzigen oder in mehrere Software-Lösungen(en) erfolgen oder ob auch in diesem Fall Markt und Marktfolge in einer strengen funktionalen Trennung – zum Beispiel **in der Form von zwei unabhängig voneinander laufenden Digitalisierungsprozessen** – passieren.

Eine weitere Frage ist, wie und auf welcher organisatorischen Ebene künftig Nachhaltigkeitskriterien (-risiken) berücksichtigt werden sollen. Die Mindeststandards sollten klarstellen, wie (künftig) „Green Loans“ abgewickelt werden sollen und diese strenge Trennung des Votums zwischen Markt und Marktfolge beibehalten wird.

Es ist zu begrüßen, wenn im sensiblen Geschäftsfeld „Kredite“ die Letztverantwortung für Kreditentscheidungen bei der Geschäftsleitung verbleibt, Auf entsprechende Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter im Kreditgeschäft sowie auf deren entsprechende Weiterbildung ist zu achten. Die Kreditinstitute haben leistungsfähige EDV-Systeme samt entsprechenden Datenbanken und Notfallplänen zu installieren.

Kreditunterlagen sind – auch für sachkundige Dritte – **nachvollziehbar schriftlich abzufassen und aufzubewahren**. Diese Bestimmungen sind sinnvoll und zu bejahen.

Zu Punkt 5 – Vergabe und Bearbeitung von Kreditgeschäften:

Die Mindeststandards sehen vor, **dass die Prozesse für die Vergabe und die Bearbeitung von Kreditgeschäften**, insbesondere die Aufgaben, die Kompetenzen und die Verantwortlichkeiten, klar definiert sein sollen. Die Festlegung und die regelmäßige Überprüfung der Kriterien, wonach einzelne Kreditgeschäfte in die Intensivbetreuung bzw in die Problemerkreditbearbeitung zu übergeben sind, hat außerhalb der Sphäre "Markt" zu erfolgen. Die BAK plädiert dafür, dass **Kreditgeschäfte üblicherweise beratungsintensiv** sind und diesem Konsumentenbedürfnis ein absoluter Vorrang eingeräumt wird.

Die BAK tritt dafür ein, dass die Standards, die sich auf die Kundenkommunikation beziehen (Kapitel 5 – Vergabe und Bearbeitung von Kreditgeschäften) einen stärkeren Bezug zu den gesetzlichen Informations- und Beratungspflichten herstellen sollten. Sowohl das Verbraucherkreditgesetz als auch das Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz statuieren ausdrückliche Pflichten der Bank in vorvertraglichen Beratungsgesprächen und während der Laufzeit eines Kreditvertrages. Die Mindeststandards bieten sich für Konkretisierungen gesetzlicher Pflichten an.

Zu Punkt 5.2 Kreditvergabe:

Der zentrale Dreh- und Angelpunkt bei Kreditgeschäften ist der Zinssatz, der Kreditverträgen zugrunde liegt. Die Mindeststandards sollten vorsehen, dass Konsument*innen **in schriftlichen Angebotsunterlagen bei variablen Zinssätzen Modellrechnungen vorgelegt** werden, die verschiedene Zinsszenarien aufweisen und verdeutlichen, wie sich die Raten (monatliche) Belastung verändern kann, wenn die Zinsen steigen.

Aus Konsument*innensicht besonders bedeutsam sind die Phasen des vorvertraglichen Beratungsgesprächs sowie des Vertragsabschlusses. Im Zentrum des vorvertraglichen Kreditvergleichs stehen die Produktinformationsblätter bei Konsum- und Hypothekarkrediten. Für **Konsumkredite** haben die Banken somit die „**Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz (VKrG)**“ zu verwenden. § 6 VKrG schreibt vor, dass der Kreditgeber – rechtzeitig bevor der Verbraucher durch einen Kreditvertrag oder ein Angebot gebunden ist – dem Verbraucher diejenigen Informationen zur Verfügung stellen muss, die benötigt werden, um Kreditangebote verschiedener Banken zu vergleichen und eine fundierte Entscheidung treffen zu können. Das Gesetz nennt 19 Informationspunkte und es muss zwingend das gesetzlich vorgegebene Informationsformular verwendet werden („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkredit-Gesetz“).

Bei **Hypothekarkrediten** müssen Banken das „**Europäisches Standardisiertes Merkblatt (ESIS-Merkblatt)**“ – festgelegt im Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz (HIKrG) – zur Verfügung stellen. Gemäß § 8 HIKrG hat der Kreditgeber dem Verbraucher die vorvertraglichen Informationen in Form des „ESIS-Merkblatts“ zu erteilen, und zwar

1. **unverzüglich** nachdem der Verbraucher die erforderlichen Angaben zu seinen Bedürfnissen, seiner finanziellen Situation und seinen Präferenzen gemäß § 9 Abs 2 gemacht hat, und

2. rechtzeitig, bevor der Verbraucher durch einen Kreditvertrag oder ein Angebot gebunden ist.

Die BAK hat in einem Praxistest im Juli 2021 untersucht, inwieweit Banken interessierten Konsument*innen bei (unverbindlichen) Kreditanfragen die „**Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz**“ bei Konsumkrediten aushändigen.

Der AK-Testkäufer besuchte in Summe die Filialen von 15 Banken; weiters wurden Kreditberechnungen von drei Banken eingeholt, die als Direktbanken und/oder als im Internet auffallend werbende Banken tätig sind.

Die Ergebnisse kurzgefasst

Nach einem **Erstkontakt** in den Filialen der genannten Banken wurden persönliche Beratungsgespräche vereinbart. Im Erstgespräch wurden in der Regel keine Konditionen genannt, sondern nur **Unterlagen verlangt**, die **zum Kreditberatungsgespräch** mitzubringen waren. Es ist anzumerken, dass die verlangten Unterlagen von Bank zu Bank unterschiedlich waren; in einigen Fällen wurde sogar nach einer Kopie der E-Card gefragt, ohne weitergehende Erklärung.

In den **Zweitgesprächen bzw den eigentlichen Kreditberatungsgesprächen** wurden personenbezogene Angaben des Kreditwerbers, bestehende Verbindlichkeiten, monatlichen Einnahmen (anhand der Gehaltszettel) und Ausgaben („Haushaltsrechnung“) besprochen. Nach dieser Datenaufnahme – dokumentiert am Personal Computer der/des Bankberaters/in – händigten die BankberaterInnen zumeist die zuvor errechneten Kreditangebotsdaten auf bankeigenen schriftlichen Angebotsblättern aus; in wenigen Fällen erhielt der Testkäufer die Angebotsberechnung per E-Mail. Manchmal erläuterten die Bankberater die Konditionen (Zinssatz, Spesen etc) – vor dem Ausdruck bzw der Aushändigung – zuerst am Bildschirm ihres Computers. **In einigen Fällen musste der Testkäufer den Wunsch deponieren, um einen schriftlichen Ausdruck zu erhalten.**

Wie häufig wurden die gesetzlich vorgesehenen Produktinformationsblätter („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“) ausgehändigt, in dem die Konditionen und Bedingungen des Kredites aufgelistet waren?

Nur in zwei von zehn absolvierten Kreditberatungsgesprächen in Bankfilialen (20 %) wurden dem Testkäufer die „Europäischen Standardinformationen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ ausgehändigt. Das bedeutet, dass **in acht von zehn geführten Gesprächen in Bankfilialen der Testkäufer nur bzw ausschließlich bankeigene Konditionenblätter erhielt**, die unterschiedlich betitelt waren: „Unverbindliche Finanzierungsberechnung“, „Ihr persönliches Finanzierungsmodell“. „Persönlicher Finanzierungsvorschlag“ und ähnliches.

Zu den beiden **Banken, die die „Europäischen Standardinformationen“ aushändigten:** In einer Bankfiliale wurden die „Standardinformationen“ – ohne weiteren Kommentar – zusammen mit der „Unverbindlichen Finanzierungsberechnung“ dem Testkäufer überreicht. Die Erläuterung der Konditionen durch die Bankberaterin fand allerdings ausschließlich

anhand der „Finanzierungsberechnung“ statt. Im anderen Fall wurden die „Europäischen Standardinformationen“ zusammen mit einem ausgefüllten Kreditantrag überreicht.

In diesem Gespräch wurden die Standardinformationen das einzige Mal in allen Beratungsgesprächen immerhin erwähnt und kommentiert: „Die Standardinformationen sind für den vorvertraglichen Kreditvergleich da.“

Bei allen **drei Direktbanken bzw online durchgeführten Kreditangeboten** waren neben den institutseigenen Angebotsblättern auch die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen“ beigefügt; bei der Teambank gab es auf der letzten Seite der Angebotserstellung einen Link zu „vorvertraglichen Informationen“, in dem die „Europäischen Standardinformationen“ sowie die Informationen zur Kreditversicherung angefügt waren. **Aber auch bei allen vom Testkäufer besuchten Webseiten der Direktbanken bzw den online erstellten Konditionenberechnungen dominierten bankeigene Konditionenblätter**, die – nach ersten Eingaben zur Person, Einkommen etc – angezeigt wurden. Die „Europäischen Standardinformationen“ waren ein Beiwerk unter vielen schriftlichen Unterlagen.

Das bedeutet, dass **in fünf von dreizehn Angebotsblättern** (10 Filialbanken, 3 Online-/Direktbankenangebote) die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ beinhaltet waren (in **rund 39 % der Angebote**). **Fazit: Die von der BAK kontaktierten Banken ließen die „Europäischen Standardinformationen“ weitgehend unter den Tisch fallen. Denn in Summe enthielten nur rund 38 % (fünf von 13 Angeboten) die gesetzlich vorgeschriebenen „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem VKrG“.** Das bedeutet weiters, dass der gesetzlich beabsichtigte Zweck des vorvertraglichen Vergleichs verschiedener Angebote nicht oder kaum möglich ist.

Es gab in den Beratungsgesprächen einige **Besonderheiten**. So meinte ein Kreditberater, er händige nichts Schriftliches aus, da sich die Bank nicht mit anderen Banken vergleichen lassen wolle; erst auf Insistieren des Testkäufers wurde eine „Ratenberechnung“ ausgehändigt, auf der nur Kreditbetrag, Zinssatz und die Ratenhöhe aufgedruckt waren. Interessant war, dass der Berater vor sich die „Europäischen Standardinformationen“ liegen gehabt hatte, aber eindeutig nicht gewillt war, diese zur Verfügung zu stellen.

Schlussfolgerung: **Die FMA-Mindeststandards sollten vorsehen, dass erstmals genannte, unverbindliche Konditionen nicht nur schriftlich, sondern auch in der Form der gesetzlich vorgesehenen Produktinformationsblätter (Europäischen Standardinformationen) zu erfolgen haben.** Als Maßstab sollte dienen, dass den interessierten Konsument*innen die Produktinformationsblätter jedenfalls dann ausgehändigt werden müssen, wenn erstmals Konditionen besprochen bzw genannt werden. Denn nur auf diese Weise kann der Gesetzeszweck – Vergleich von vorvertraglichen Konditionen – erfüllt werden. Die Bank fungiert in vielen Fällen – insbesondere in der Phase der (vorvertraglichen) Kreditvergabe als Versicherungsvermittlerin, was nach sich zieht, dass Konsument*innen die Tarifdaten in schriftlicher nachvollziehbarer Form genannt werden.

Zu Punkt 5.3.1 Bonitätsprüfung und Sicherheitenbewertung:

Die BAK tritt dafür ein, dass die Maßnahmen zur Bonitätsprüfung bzw Bewertung der Kreditfähigkeit einer Schuldner*in **eine fundierte gesetzliche Grundlage erhalten, die** festlegt, welche Datenarten erhoben, bewertet und – in Bezug auf die zeitliche Befristung – gespeichert werden dürfen.

Die Verfahren und Methoden für die Bonitätsprüfung sind von besonderer Bedeutung. Es tauchen immer wieder Fragen auf, ob Scoring-Modelle von Banken bzw von Kreditgeber*innen konsumentenfreundlich und vor allem nichtdiskriminierend ausgestaltet sind.

Die BAK tritt dafür ein, dass im Rahmen der Mindeststandards folgende **Prinzipien bei der Bonitätsprüfung** statuiert werden;

- Mehr Klarheit für Betroffene: Was in eine Bonitätsbewertung einfließt, geben weder Banken noch Wirtschaftsauskunfteien im Detail bekannt. KonsumentInnen sind derzeit darüber zu informieren, wenn Daten über sie verarbeitet werden. Die Auskunft sollte jedenfalls auch die Datenherkunft sowie allfällige Empfänger der Daten umfassen und die grundsätzliche Logik des Bewertungsprozesses offenlegen. Die verschiedenen Bewertungs- und Berechnungsmethoden sind nicht nur offen zu legen, sondern auch durch unabhängige Aufsichtsstellen zu prüfen.
- Nur bestimmte Datenarten verwenden: Die Datensammlung muss sich auf unmittelbar bonitätsrelevante Daten beschränken. Das wären im Prinzip die Einkommenssituation und die zu erwartenden Ausgaben. Zudem dürfen Daten, die zweckendfremd erhoben wurden, nicht in Scoring-Modellen verarbeitet werden. Die Daten dürfen weder alt noch diskriminierend sein.
- Unternehmensinterne Kontrollen: Bonitätsdaten dürfen nicht für alle MitarbeiterInnen verfügbar sein. Die Kontrolle über die Einhaltung der Bestimmungen sollte einem betrieblichen Datenschutzbeauftragten übertragen werden.
- Grenzen setzen: Zweckmäßig wären Verbote für Scorings, beispielsweise durch Vermieter und in Form von Bagatellgrenzen zur Eingrenzung ausufernden Datensammelns.

Es ist nicht nachvollziehbar, dass in dem **zentralen Punkt der Sicherheitenbewertung** nur „marktübliche Bewertungsverfahren“ vorgesehen sind, die nicht einmal im Grundsatz beschrieben werden. An dieser Stelle wären genauere Vorgaben wünschenswert, weil – das zeigen Anfragen in der AK-Konsumentenberatung – die „Sicherheitenpolitik“ der Banken sehr unterschiedlich ausgestaltet ist. Das betrifft vor allem das explizite Verlangen oder Verzichten auf (neu abzuschließende) Kreditversicherungen, die einen erheblichen Kostenfaktor für Konsument*innen darstellen können. In diesem Zusammenhang ist die Praxis der Banken zu beanstanden, den Kreditnehmer*innen unrentable Er- und Ablebensversicherungen zu empfehlen, die – nach heutigen Renditemaßstäben – im Garantiefall eine geringere Ablaufleistung (im Erlebensfall) erbringen als die Höhe der einbezahlten Prämiensumme. Aus Konsument*innersicht ist es wünschenswert, wenn **die Mindeststandards ein Prinzip der sachlichen Angemessenheit von Sicherheiten** statuierten, um Interessenkonflikte der Bank – die aus Provisionserwägungen bei Versicherungsvermittlungen resultieren – zu vermeiden.

Die Mindeststandards sollten klarstellen, welche Verfahren zur Bonitätsprüfung und zur Sicherheitenbewertung als „üblich“ und letztlich als angemessen zu bewerten sind. Im Übrigen

ist das Kriterium „üblich“ noch kein Qualitätskriterium, sondern als Bewertungsmaßstab sollte die Angemessenheit herangezogen werden, die weder Konsumenten-diskriminierende Ansätze noch zu lockere Kriterien beinhalten sollte; letzterer Ansatz birgt nämlich das Risiko in sich, **dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei Krediten finanziell "übernehmen"**.

Zu Punkt 5.7 Problemkreditbearbeitung:

Im Kapitel der **Problemkreditbearbeitung** ist sehr allgemein vorgesehen, dass „Sanierungs- und Verwertungsfunktionen“ an „externe Experten“ vergeben werden können. In diesem Zusammenhang ist denkbar, dass als externe „Experten“ Inkassobüros, private Schuldenregulierer oder Rechtsanwälte gemeint sind. Nachdem diese Berufsgruppen unterschiedliche Ausrichtung und Schwerpunkte haben, ist es wünschenswert, **wenn genauer festgelegt wird, was unter „externen Experten“ zu verstehen** ist. Das ist insofern wünschenswert, als unterschiedliche zugezogene externe Schuldeneintreiber auch unterschiedlich hohe Kosten verursachen. Aus der Sicht der Konsument*innen sind nachvollziehbare und kostenschonende Maßnahmen wichtig.

Aus Konsument*innensicht ist wünschenswert, wenn sich Kreditinstitute Schlichtungsverfahren - im Zusammenhang mit (außergerichtlichen) Streitigkeiten mit Kreditnehmer*innen - anzuschließen (wie beispielsweise der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft unter www.bankenschlichtung.at oder der Verbraucherschlichtung www.verbraucherschlichtung.at).

Zu Punkt 6.2 Frühwarnverfahren:

Die Verfahren zur Früherkennung von Risiken dienen der rechtzeitigen Identifizierung von Fehlentwicklungen. Die Mindeststandards sehen vor, dass dem Kreditinstitut die Wahl des Verfahrens freisteht. Die BAK tritt dafür ein, dass die Mindeststandards Prinzipien für Früherkennungssysteme festlegen, die Datenschutzaspekte und **nichtdiskriminierende Kriterien** gleichermaßen berücksichtigen.

Zu Punkt 6.3 Risikosteuerung und –begrenzung:

Es ist wünschenswert, wenn die Mindeststandards vorsehen, **wie das Mahnprozedere bei säumigen Kreditnehmer*innen in der Kommunikation** zu erfolgen hat. Es gibt bei den Banken erfahrungsgemäß Unterschiede beim Mahnlauf, was die zeitliche Abfolge und Anzahl von Mahnschreiben anbelangt. Manche Banken nehmen für sich in Anspruch, keine erste Mahnung zu verschicken, sondern eine „Zahlungserinnerung“, die keinen Mahncharakter hätte. Auch sollten die Mindeststandards klarstellen, dass **Mahnungen via SMS, Telefon oder WhatsApp bestenfalls Ergänzungen zu (formalen) Mahnschreiben darstellen**.

