

Christian Prantner, Benedikta Rupprecht

# PRAXISTEST: BERATUNG ÜBER KONSUMKREDIT IN 18 BANKEN IN WIEN

- wie Beratungsgespräche ablaufen
- welche Informationen an Kunden ausgehändigt werden
- welche Bedingungen und Spesen verlangt werden
- welche Informationsdefizite KonsumentInnen in der AK-Beratung beklagen

August 2021



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

## Inhalt

1. Produktinformationsblätter im Bereich von Verbraucherkrediten .....	3
2. Praxistest Kreditberatung: 18 Banken in Wien.....	4
2.1 Zum Erhebungsdesign.....	4
2.2 Ergebnis: Aushändigung der „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ .....	6
2.3 Wie häufig wurden Kreditversicherungen angeboten? .....	7
2.4 Im Beratungsgesprächen genannte Konditionen (Zinsbandbreiten, Spesen) .....	10
3. Zusammenfassende Würdigung der Beratungsgespräche .....	12
4. Tipps für Konsumentinnen .....	13
5. Produktinformationsblätter: Erkenntnisse aus der AK-Beratung .....	15
6. AK-Forderungen zur Überarbeitung der Verbraucherkredit-Richtlinie .....	20
6.1 Verbesserte Informationspflichten der Banken vor Vertragsabschluss .....	20
6.2 Präzisere Vorschriften für Kreditwerbung .....	23
6.3 Nachschärfung der Bestimmungen über Zins- und Kostenangaben....	24
6.4 Erweiterung des Rücktrittsrechts .....	24

# 1. Produktinformationsblätter im Bereich von Verbraucherkrediten

Es gibt im Finanzdienstleistungsbereich – also bei Banken, Versicherungen und Wertpapierunternehmen – gesetzliche Vorschriften, dass interessierten Kundinnen und Kunden vor Vertragsabschluss **Produktinformationsblätter** auszuhändigen sind.

Diese Produktblätter – sie haben unterschiedliche Bezeichnungen – enthalten kompakte Informationen zu einem Finanzprodukt, die es erlauben sollen, dass interessierte KonsumentInnen die wesentlichen Eckpunkte eines Kredites, Investmentfonds oder Versicherungstarifes rasch und in übersichtlicher Form erfassen können. Diese Informationsblätter **sind in Inhalt und Aufbau gesetzlich normiert**, was bedeutet, dass die Banken, Versicherungen oder Fondsgesellschaften keinen Gestaltungsspielraum haben. Der Grund für diese Standardisierung liegt darin, dass die Informationsblätter den vorvertraglichen Produktvergleich von Anbieter zu Anbieter erleichtern sollen. Wenn die Anbieter einen allzu großen Gestaltungsspielraum haben, dann würden allzu unterschiedliche Informationsblätter erstellt werden, die einen vernünftigen Produktvergleich nicht ermöglichen.

Der EU-Gesetzgeber in Brüssel hat sowohl für Konsum- als auch für Hypothekarkredite die gesetzliche Verpflichtung geschaffen, dass KonsumentInnen, die einen Kredit aufnehmen wollen, „rechtzeitig vor Vertragsabschluss“ die Produktblätter zu einem Konsum- und/oder Hypothekarkredit zur Verfügung zu stellen sind.

Die **Produktinformationsblätter** fallen unter gesetzliche vorvertragliche Informationspflichten. Alle wesentlichen Kreditdaten (wie z.B. Zinssatz, Kosten, verlangte Sicherheiten etc.) müssen in standardisierter Form bekannt gegeben werden. Die im Zusammenhang mit Krediten vermittelten Kreditversicherungen (Kreditrestschuldversicherung, reine Ablebensversicherungen) unterliegen auch gesetzlichen Regelungsregimen von Produktinformationsblättern.

**Tabelle 1: Rechtsgrundlagen der Produktinformationsblätter im Kreditbereich**

	<b>Konsumkredit</b>	<b>Hypothekarkredit</b>
Rechtliche Grundlagen – EU-Richtlinien	Verbraucherkredit-Richtlinie	Wohnimmobilienkredit-Richtlinie
Nationale Gesetzgebung	Verbraucherkreditgesetz (VKrG)	Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz (HIKrG)
Name	„Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“	EUROPÄISCHES STANDARDISIERTES MERKBLATT (ESIS-MERKBLATT)
Verlinkung zu Musterformular	<a href="#">Dokumentvorlage für RIS-Dokumente (bka.gv.at)</a>	<a href="#">Dokumentvorlage für RISDokumente (bka.gv.at)</a>

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 Informations-Punkte und es muss zwingend das gesetzlich vorgegebene Informationsformular verwendet werden („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkredit-Gesetz“).

Bei **Hypothekarkredit**en 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.**

Im Rahmen dieser Erhebung wird das **Augenmerk auf die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ bei Konsumkredit**en gelegt, denn die EU-Kommission hat eine Novelle zur Verbraucherkredit-Richtlinie vorgelegt. Eine Kernfrage lautet, ob und wie die österreichischen Banken – über 10 Jahre nach Inkrafttreten des Verbraucherkreditgesetzes – die Praxis der vorvertraglichen Informationen im Konsumkreditbereich handhaben. Händigen die Banken die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ interessierten KreditwerberInnen aus? Und falls ja, zu welchem Zeitpunkt?

## 2. Praxistest Kreditberatung: 18 Banken in Wien

Die AK Wien hat einen Praxistest durchgeführt um herauszufinden, ob in Beratungsgesprächen über einen Konsumkredit – durchgeführt mit der Methode des Mystery Shoppings – die gesetzlich vorgeschriebenen Produktinformationsblätter (hier abgekürzt als: „Europäische Standardinformationen“) verwendet bzw ausgehändigt werden.

Zu diesem Zweck hat sich einen AK-Testkäufer einen Finanzierungswunsch (Konsumkredit für einen Autokauf) zurechtgelegt. Die Beratungsgespräche sollten auch herausfiltern, wie der Kreditberatungsprozess abläuft, welche Konditionen und Bedingungen seitens der Banken genannt werden und auf welche Weise das Thema der Kreditversicherung (Kreditrestschuldversicherung, Er- und Ablebensversicherung) behandelt wird.

### 2.1 Zum Erhebungsdesign

Die AK Wien hat im **Juli/August 2021 verschiedene Banken in Wien** besucht, um Beratungsgespräche für einen Konsumkredit – als Zweck wurde die Autofinanzierung angegeben – zu führen. Beim Finanzierungsobjekt handelte es sich um einen VW Golf (Neuwagen), der dem AK-Testkäufer um 25.000 Euro angeboten wurde (Angebot eines VW-Händlers in Wien vom 19.7.2021). Im Rahmen dieses Autooffertes war auch eine

Kreditberechnung der Porsche Bank enthalten, die als Basis für weitere Kreditangebotsvergleiche herangezogen wurde.

In einer ersten Runde vereinbarte der AK-Testkäufer Kreditberatungsgespräche vor Ort. Als Finanzierungswunsch wurde angegeben, dass ein **Kredit in der Höhe von 13.500 Euro (Laufzeit: 5 Jahre)** gewünscht werde; demnach soll rund die Hälfte des Kfz-Anschaffungspreises mittels Kredit finanziert werden.

Der AK-Testkäufer besuchte in Summe die Filialen von 15 Banken; weiters wurden Kreditberechnungen von drei Banken eingeholt, die als Direktbank (ING, easybank) und/oder als im Internet auffallend werbende Bank (Teambank – Der faire Credit) tätig sind.

Die **18** vom AK-Testkäufer besuchten Banken (Filialen, online) in Wien sind (alphabetische Reihung):

Anadi Bank  
Bank99  
BAWAG P.S.K.  
BKS Bank  
Denizbank  
Dornbirner Sparkasse  
Easybank (Angebotsberechnung via Internet)  
Erste Bank  
Hypo NOE  
ING-Bank (Angebotsberechnung via Internet)  
Oberbank  
Raiffeisenlandesbank NÖ Wien  
Santander Bank  
Teambank (Angebotsberechnung via Internet)  
UniCredit Bank Austria  
Vakifbank  
Volksbank Wien  
WSK Bank

In Summe erhielt der AK-Testkäufer Angebotsberechnungen für einen Konsumkredit **von 13 Banken (10 Filialbanken, 3 Internetangebote)**. Von den 5 Banken, die keine Angebotsberechnung erstellten, gaben

- Zwei Banken an, dass „sie mit dem Zinssatz von anderen Banken nicht mitkommen können.“ Daher gäbe es keine Angebotsberechnungen
- Eine Bank erklärte, sie biete keine Privatkredite an
- Eine Bank, die als Finanzierungspartner die Santander Bank angab, erklärte, sie könne keine Kreditberechnung erstellen, weil der Testkäufer bereits ein Angebot ein Berechnungsbeispiel in einer Santander Bank-Filiale eingeholt habe
- Eine Bank erstellte nicht rechtzeitig eine Angebotsberechnung.

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**, die **zum Kreditberatungsgespräch** mitzubringen waren (wobei die verlangten Unterlagen von Bank zu Bank unterschiedlich waren):

- Personalausweis (zB Führerschein) und/oder Reisepass
- Meldezettel
- E-Card
- Bankomatkarte (von der Hausbank)
- Gehaltszettel der letzten 3 bis 6 Monate
- Kontoauszüge der letzten 3 bis 6 Monate
- Haushaltsrechnung: eine Aufstellung der monatlichen Ausgaben und Einnahmen (Gehälter, Zulagen etc)

Nachfolgend sind die Ergebnisse aus den **Zweitgesprächen bzw den eigentlichen Kreditberatungsgesprächen** angeführt, in denen personenbezogene Angaben des Kreditwerbers, bestehende Verbindlichkeiten, monatlichen Einnahmen (anhand der Gehaltszettel) und Ausgaben („Haushaltsrechnung“) besprochen wurden. Nach dieser Datenaufnahme – dokumentiert am Personal Computer der/des Bankberaters/in - händigten die BankberaterInnen zumeist die zuvor errechneten Kreditangebotsdaten auf 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.

In einigen wenigen Fällen erfolgten weitere Kontakte per E-Mail oder am Telefon. Auf diese Weise wurde das im Beratungsgespräch ausgedruckte Konditionenoffert nachgebessert oder ergänzt (zB durch Angebotsblätter für ein Gehaltskonto).

## 2.2 **Ergebnis: Aushändigung der „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“**

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<sup>1</sup>?

- **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

---

<sup>1</sup> Anmerkung: die untersuchten Banken sind weitgehend anonymisiert, weil Beratungsgespräche, die (hauptsächlich) in einer Bankfiliale bzw einer Kreditfachkraft in einer Bank geführt wurden, nur sehr bedingt Rückschlüsse auf die gesamte Beratungs- und Informationsqualität einer Bank schließen lassen. Nicht anonymisiert sind hingegen die Angaben über Spesen für das Kreditverrechnungskonto, weil sie als fixe Spesensätze einer Bank nachvollziehbar sind (zB in Preisabhängigkeit); auch die (automatisierten) Internetangebote einer Bank bzw. von Direktbanken sind als Prozesse nachvollziehbar und durch Downloads von Kreditanträgen (samt Konditionen) belegbar.

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 AK 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 er 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.

### 2.3 Wie häufig wurden Kreditversicherungen angeboten?

In vielen Beratungsgesprächen sprachen die KreditberaterInnen sehr bald die Möglichkeiten bzw die Notwendigkeiten von einer Kreditversicherung (Er- und Ablebensversicherung, reine Ablebensversicherung oder Kreditrestschuldversicherung). Wie liefen die 10 Beratungsgespräche in Bankfilialen in puncto Kreditversicherung ab?

- **Zwei BankberaterInnen** sagten offen, dass der Abschluss einer Kreditversicherung „notwendig“ sei („Über eine Versicherung werden wir reden müssen.“ Und: „Wir verlangen den Abschluss einer Lebensversicherung – da gibt es zwei Optionen.“) Einer der beiden nannte „ungefähre Prämien“ für eine Risikoversicherung und notierte diese handschriftlich („50 bis 100 Euro pro Jahr“) auf der „Ratenberechnung“; die Beraterin der anderen Bank schlug für das Versicherungsangebot ein (weiteres) Beratungsgespräch vor, das nicht (mehr) stattfand.
- **Drei BankberaterInnen rechneten** – ohne vorherige Absprachen und/oder einen Hinweis darauf – in die Kreditberechnung **eine Kreditversicherung automatisch bzw unaufgefordert** ein. Die Versicherungsprämie war – mehr oder weniger gut sichtbar – auf dem Konditionenblatt angegeben; vom Testkäufer auf die am Papier angeführte Versicherung bzw Prämie angesprochen, erläuterten die KreditberaterInnen die Versicherungsprämie bzw den zugrundeliegenden Tarifen in kurzen Worten. Manche führten weitere verschiedene Optionen für den Versicherungsschutz an. Auffallend: auch hohe Einmalprämien, die im Regelfall dem Kreditbetrag (betrags erhöhend) zugeschlagen wurden, wurde fast unisono als unproblematisch bzw finanziell leistbar beschrieben, weil „die Prämie einfach mit dem Kredit bzw mit der Rate mitfinanziert wird.“ Man „spüre“ sie daher nicht.
- **Eine** Bankberaterin bot die Versicherung sehr offensiv an, erläuterte Varianten und nannte monatliche Prämienhöhen, meinte dann jedoch, dass eine Versicherung „freiwillig“ abgeschlossen werden könne.
- **Ein** Bankberater erwähnte zwei Varianten einer Kreditversicherung, in dem er die jeweiligen monatlichen Prämienhöhen nannte („20 Euro“ und „50 Euro“). Er fragte jedoch nicht nach dem Nutzen bzw den Präferenzen des Testkäufers, sondern erstellte ein Konditionenangebot, in das er automatisch die teurere Versicherungsvariante eingerechnet hatte. Er nannte die Ratenhöhe, der Ausdruck des Angebotes erfolgte erst auf Nachfrage des Testkäufers.
- **Drei BankberaterInnen** boten weder eine Kreditversicherung an noch führten sie Prämienberechnungen durch. Einer sagte ausdrücklich: „Wir verlangen keine Kreditversicherung.“
- Auffallend war, dass Informationen über die Kreditversicherung **nur in einem von zehn Fällen** in der Form des gesetzlich vorgesehenen Produktinformationsblattes erteilt wurden. Dies war der Fall beim online erstellten Kreditantrag auf der Webseite der Teambank („Restkreditversicherung – Informationsblatt zu Versicherungsprodukten“).
- Auffallend: Die in den Offert inkludierten Versicherungsprämien waren in der Regel nicht besonders hervorgehoben und/oder der Tarif nicht näher beschrieben. Im Regelfall wurden die Prämien – angeboten in einer **Bandbreite von 602,25 Euro bis 4.269,64 Euro** – dem Kreditbetrag zugeschlagen, was bedeutet, dass die Prämie de facto kreditfinanziert wird.
- Auffallend war auch, dass der Bedarf des Testkäufers im Zusammenhang mit dem Versicherungsschutz in den Beratungsgesprächen nicht oder kaum erhoben wurde, sondern sich zumeist auf die Frage reduzierte, welchen Versicherungsschutz man wolle oder welche Prämienhöhe man sich leisten könne oder wolle.
- Zusammenfassend lässt sich sagen, dass in diesem Praxistest **der Verkauf von Kreditversicherungen in sieben von zehn Beratungsgesprächen** forciert



wurde. Eine immer wieder praktizierte Verkaufstechnik besteht darin, **den Neabschluss einer Versicherung als fix hinzustellen** und (sofort) über die auszuwählenden Varianten zu reden. Nachdem Motto: der Kreditkunde hat eine Auswahl – nämlich in der Wahl eines von mehreren Tarifen: „Wollen Sie nur einen reinen Ablebensschutz oder auch Zusatzschutz gegen Arbeitslosigkeit oder Krankheit?“ In manchen Unterlagen stand zwar, dass die Kreditversicherung „freiwillig“ abzuschließen sei, aber der faktische Verkaufsdruck in den Beratungsgesprächen war spürbar. Es ist also bei entsprechender Vehemenz im Verkauf anzunehmen, dass das Prinzip des freiwilligen Versicherungsvertragsabschlusses vielfach nur graue Theorie bleibt.

- Aber auch **bei den drei abgerufenen Internet-Angeboten war ein Verkaufsdruck** festzustellen, wenn etwa am Ende des online durchgeführten Kreditantrags-Prozesses – teils mehrmals – auf die Notwendigkeit des Versicherungsschutzes hingewiesen wurde.

Das zeigte sich besonders auf der Webseite der **Teambank**: Am Ende des Kreditantrages erschien nach Abwählen der Kreditversicherung – es handelt sich um vier verschiedene Pakete – nochmal ein Fenster, das eindringlich auf den Nutzen einer Versicherung hinwies. Der Text:

*„Bitte geben Sie an, ob Sie möchten, dass Ihre Familie im Falle Ihres unerwarteten Todes durch Ihren der faire Credit nicht belastet wird.“*

Auch auf der **ING-Webseite** wurde der Versicherungsschutz ebenfalls offensiv angepriesen: *„Das Leben ist voller Überraschungen. Leider sind nicht alle positiv. Entscheiden Sie sich daher für unseren optionalen Versicherungsschutz (...)“*. Danach folgt eine gut sichtbare „Empfehlung“ für den *„Kreditschutz rundum für 24,91 Euro pro Monat.“* Nach dem Klick auf einen Button „nein danke“ erschien ein weiteres Fenster: *„Bitte beachten Sie folgendes. Das volle Risiko liegt bei Ihnen. Der Abschluss im Nachhinein ist nicht mehr möglich.“*

- Faktum ist auch, dass die angebotenen bzw. vorgerechneten Versicherungsprämien in Anbetracht des gewünschten Kreditbetrages von 13.500 Euro hoch ausfielen. **Die Prämien reichten von 602,25 Euro bis 4.269,64 Euro** (Lebensalter des Testkäufers: 57 Jahre). **In den meisten Fällen wurde die anfallende Einmalprämie dem Kreditbetrag zugeschlagen bzw. über den Kredit mitfinanziert (zB: 13.500 Euro + 1000 Euro prämie = 14.500 Euro Kreditbetrag). Das kostet zusätzlich Zinsen und Spesen. In keinem einzigen Fall erfolgte die Frage, ob die Prämie separat bezahlt werden würde, sondern die KreditberaterInnen rechneten die Prämie automatisch über die Kreditfinanzierung ab.**

## 2.4 Im Beratungsgesprächen genannte Konditionen (Zinsbandbreiten, Spesen)

Die genannten Sollzinssätze in den Beratungsgesprächen reichten von 3 % bis 6,8 %. Interessant waren die generellen Zinsangaben einiger Kreditberater, bevor das eigentliche Beratungsgespräch begonnen hatte:

- „Bei uns gibt es keinen Kredit unter 3,99 % – egal, wie gut die Bonität ist.“
- „Die Zinsen betragen von 4,5 % bis zu 10 % bei schlechter Bonität.“
- „Meistens liegt der Zinssatz zwischen 5 % und 7%.“
- „Unter 5 % gibt's keinen Kredit. Deshalb können wir mit anderen Banken meistens nicht mithalten.“
- „Sie erhalten den Zinssatz von 5,99 % – der steht auch im Internet.“

Der laut Zinssatzstatistik erhobene **Durchschnittszinssatz für Konsumkredite in Österreich betrug im Juni 2021 5,64 %** und war somit etwas höher als in den Vormonaten (Mai 2021: 5,52 % und April 2021: 5,46 %). Diese (durchschnittlichen) Zinssätze der österreichischen Banken sind – angesichts des Leitzinssatzes Euribor (3 Monate) – sehr hoch: dieser betrug zB am 11.8.2021 minus 0,549 %. Wenn man davon ausgeht, dass sich der verrechnete Sollzinssatz für Konsumkredite aus der „Formel“ zusammensetzt, dass auf den Referenzzinssatz Euribor die Gewinnspanne der Bank hinzugeschlagen wird, dann errechnet sich eine Marge/Zinsspanne von durchschnittlich rund 6 % – das ist deutlich höher als vor 10 Jahren bzw vor der Finanzkrise 2008.

Auffallend waren die in Beratungsgesprächen häufig angebotenen **Fixzinsen**:

- **Sieben von 13 Bankofferten** enthielten – teils sehr hohe – **Fixzinsen** für die gesamte Laufzeit (Ausnahme: ein Fixzinsangebot auf 1 Jahr).
- **Sechs von 13 Bankofferten** enthielten variable Zinssätze, die entweder an den 3-Monats- oder 6-Monats-Euribor gebunden waren.

**Zusatzhinweise zu Zinssätzen:**

- Eine Bankberaterin wies darauf hin, dass der Zinssatz mit steigender Kreditsumme sinke („Wenn Sie nicht 13.500 Euro, sondern 20.000 Euro aufnehmen, dann kann ich mit dem Zinssatz noch was machen“).
- Eine Bank besserte das Angebot nach, nachdem klar war, dass der Testkäufer anbot, auch das Gehaltskonto zur kreditgebenden Bank zu verlegen.
- Wer das **Gehaltskonto zur kreditgebenden Bank verlegt**, erhält manchmal Sonderkonditionen bei der Kontoführung wie zB im ersten Jahr gratis oder 2 Jahre die Hälfte der Kontogebühren.

Die genannten **Spesen für das Kreditverrechnungskonto** variierten beträchtlich. Die Bandbreite betrug von 0 Euro bis 34,89 Euro pro Quartal. Ergebnisse im Detail:

- Vier von 13 Banken verrechnen keine Kontospesen.
- Neun Banken verlangen Spesen für das Kreditverrechnungskonto.

- Der errechnete Durchschnitt (Median) betrug 14,70 Euro pro Quartal an – das sind, umgelegt auf 5 Jahre Laufzeit, 294 Euro. Im teuersten Fall betragen die Spesen für das Kreditverrechnungskonto 697,80 Euro (umgelegt auf 5 Jahre Laufzeit). Achtung, Kontospesen unterliegen auch (zumeist) Preisanpassungsklauseln.
- Auffallend war, dass die **Spesen für das Kreditverrechnungskonto in fast allen Beratungsgesprächen gänzlich unerwähnt geblieben sind.**

**Tabelle 2: Spesen für das Kreditverrechnungskonto**

Bank	Kontospesen/Quartal (Euro)	umgerechnet auf 5-jährige Laufzeit (Euro)
HYPO NOE (Teambank-Kredit)	0	0
Teambank (online)	0	0
Volksbank Wien (Teambank-Kredit)	0	0
ING-DiBa	0	0
Raiffeisenbank NÖ Wien	12,5	250
AnadiBank	14,0625	281,25
Santander	14,7	294
easybank	14,95	299
Oberbank	15,3	306
Bank Austria	17,76	355,2
BAWAG P.S.K.	19,9	398
Erste Bank	24	480
BKS	34,89	697,8

Quelle: Ausgehändigte schriftliche Unterlagen der besuchten Banken. UniCredit: Homepage.

In den geführten Kreditberatungsgesprächen wurde nicht immer eine **einmalig verrechnete Bearbeitungsgebühr** zu Vertragsabschluss verlangt:

- **Vier Banken verlangten ausdrücklich eine einmalige Bearbeitungsgebühr** bei Vertragsabschluss. Eine Bank davon aliquotierte die Bearbeitungsgebühr in der Form einer monatlichen „Gestionsprovision“ von 6,29 Euro pro Monat. Erläutert mit den Worten: („Das ist bei vorzeitiger Rückzahlung dann einfach: Sie haben die einmalige Bearbeitungsgebühr dann nicht als Ganzes gezahlt“). Die verrechnete Bearbeitungsgebühr betrug zwischen 1 % und 3 % des Kreditbetrages.
- **Acht Banken verlangten keine Bearbeitungsgebühr.**
- Bei **einer Bank** – aufgrund der mangelhaften Informations-Qualität der Angebotsblätter – blieb unklar, ob eine Bearbeitungsgebühr verrechnet wird.

### 3. Zusammenfassende Würdigung der Beratungsgespräche

Die **Banken verwendeten in dem AK-Praxistest ausschließlich Ihre bankeigenen Angebotsblätter**, um Konditionen zu erläutern. Hingegen erwiesen sich die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ **insbesondere in den Filialbanken als nicht gelebtes Recht**, weil sie teils weder ausgehändigt werden noch aktiv in den Beratungsprozess eingebunden werden. **Direktbanken** bzw online erstellte Kreditofferte bzw -anträge haben den Vorteil, dass **die „Europäischen Standardinformationen“ in den Kreditantragsbearbeitungsprozess inkludiert** sind. Aber auch in diesen Fällen erfüllen die Standardinformationen keinen erkennbaren Informationszweck, da diese in den vielfältigen Unterlagen (sie finden sich unter den sonstigen Infos wie AGB, Kredit-AGB, Datenschutzerklärung, Selbstauskunft, Antragsdaten), die als PDF zur Verfügung stehen, untergehen. Ruft man Kreditdaten online ab (ING-DiBa, easybank, Online-Kredit der Teambank) ab, dann wird klar, dass **die „Europäischen Standardinformationen“ von den Banken nicht ins Zentrum der Informationen gerückt werden**. Wie bei den 10 untersuchten Filialbanken dominieren die institutseigenen Konditionenberechnungen.

Fazit: **In den im AK-Praxistest durchgeführten persönlichen Beratungsgesprächen sowie in den online erstellten Angebotsberechnungen fallen die „Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ weitgehend unter den Tisch, da den bankeigenen Angebotsblättern im Kreditberatungsprozess eindeutig der Vorzug eingeräumt wird.**

Auffallend war auch, dass einige Banken den Eindruck machen, als ob sie kein Konsumkreditgeschäft wollen – die BeraterInnen brachten zu Beginn der Gespräche immer wieder das Finanzierungsleasing ein; suggestive Fragestellungen („Warum wollen Sie kein Leasing?“ oder: „Haben Sie mit Leasing schlechte Erfahrungen gemacht?“) ließen häufig eine Schlagseite zum Leasing erkennen. Manche Banken boten gar keinen Konsumkredit an oder führten keine Berechnungen durch, weil sie sicher waren, dass andere Banken bessere Konditionen anbieten.

Ein aufgrund des AK-Praxistests erkennbarer Trend ist, dass **immer mehr Banken auf (externe) Finanzierungspartner bzw andere Banken als Kreditgeber setzen, was zur Konsequenz hat, dass sie selbst keine Kredite vergeben, sondern nur vermitteln**: Volksbank Wien, HYPO NOE (jeweils Teambank), Denizbank (Santander), bank99 (BNP Paribas). Damit werden auch Konsumkredite **immer mehr zu einem reinen Provisionsgeschäft** für die Banken. Es war das Paradoxon festzustellen, dass manche KreditberaterInnen den Kredit des Finanzierungspartners als günstiger darstellten als den hauseigenen Konsumkredit, der zwar vorhanden sei, aber nicht angeboten werde: der eigene hauseigene Kredit sei „aufwändig in der Bonitätsprüfung“ oder „nicht günstig“ (Zinssatz, Bearbeitungsgebühr).

In diesem Licht ist auch der **erhebliche Verkaufsdruck bei den Versicherungen** – Stichwort: Vermittlungsgeschäft, Provisionen – zu sehen: In etlichen Gesprächen nahm die Vorstellung der Lebensversicherungen einen breiten Raum ein, unter anderem, weil häufig mehrere „Tarif-Pakete“ oder Optionen zur Auswahl standen. Die KreditberaterInnen brachten immer wieder Er- und Ablebensversicherungen ins Gespräch: sie nannten unterschiedliche Prämienhöhen („50 bis 150 Euro pro Monat“), um die Leistbarkeit bzw die Präferenz des Kreditwerbers auszuloten. Renditen bzw. Garantiezinssätze (bzw. Rechnungszinssätze bei Lebensversicherungen) blieben jedoch

unerwähnt, aussagekräftige Unterlagen blieben Mangelware (wie zB das gesetzlich vorgesehene Informationsblatt für Lebensversicherungen).

**In drei von zehn Beratungsgesprächen** wurde eine Lebensversicherungsvariante einfach in die Kreditkonditionen inkludiert, ohne dass dies vorher erläutert worden war. Zudem ist die Praxis der Banken zu beanstanden, dass **die Einmalprämien im Regelfall über den Kredit finanziert** werden. In diesem Fall wird die Prämie fremdfinanziert, für die teils erheblich hohen kreditfinanzierten Prämien fallen Zinsen an. Das spielt bei den teuren Lebensversicherungsprodukten der **Teambank** eine besondere Rolle, weil auch die angebotenen Fixzinsen – im Vergleich zu den von der ÖNB veröffentlichten Durchschnittszinsen – überdurchschnittlich hoch ausfielen.

#### **Weitere auffallende Punkte in den Beratungsgesprächen:**

In vielen Fällen blieb unklar, **wie hoch der Auszahlungsbetrag war**. Denn die Banken handhaben die Spesenverrechnung unterschiedlich: es gibt die Möglichkeit, die Spesen (inklusive Versicherungsprämie) vom gewünschten Kreditbetrag abzuziehen; oder die Spesen (inklusive Versicherungsprämien) werden dem Kreditbetrag zugeschlagen.

In den Konditionenblättern der Banken waren etliche **Begriffe angeführt, die nicht selbsterklärend sind**. Was heißt es beispielsweise, wenn „24 Euro je Kontoabschluss“ fällig werden? Wann ist der Kontoabschluss (monatlich, viertel-, halbjährlich, jährlich oder am Laufzeitende)? Ebenso ist der Begriff „Gesamtkreditbetrag“ zwar gang und gäbe, aber für KonsumentInnen trotzdem nicht verständlich und mit dem Terminus „Gesamtbetrag“ leicht zu verwechseln.

Es war nicht immer klar, ob der **angebotene Sollzinssatz fix oder variabel war**. Diese Angabe fehlte in den schriftlichen Unterlagen häufig.

Die **bankeigenen Konditionenblätter waren in vielfacher Hinsicht unvollständig**. So stand in der „Ratenberechnung“ einer Großbank, dass die Angaben „ohne Berücksichtigung von Spesen“ zu verstehen waren. Die Spesen (Bearbeitungsgebühr, Spesen für das Kreditverrechnungskonto) waren darin tatsächlich nicht angegeben.

Die **Kernkennzahlen (Effektivzinssatz, Gesamtbetrag)** waren in den bankeigenen Konditionenblättern **nicht hervorgehoben**.

Die **Einmalprämien für Kreditversicherungen waren in den Angebotsblättern nicht hervorgehoben und auch nicht näher erläutert**. So fehlten durchwegs Angaben zum Tarif wie insbesondere zu inkludierten Leistungen, Versicherungssummen und Angaben zum Versicherer.

## **4. Tipps für Konsumentinnen**

- Holen Sie mehrere Kreditangebote ein und vergleichen Sie die Konditionen anhand der **„Europäischen Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucher-kreditgesetz“**. Achtung, es ist nicht selbstverständlich, dass Sie dieses Musteroffert ausgehändigt bekommen – verlangen Sie ausdrücklich danach.

- Die Zinssätze sind üblicherweise **von Ihrer Bonität abhängig**. Aber es gibt von Bank zu Bank höchst unterschiedliche Konditionen – bei manchen Banken sind die Zinssätze automatisch höher (Beispiele: „Bei uns gibt es keinen Kredit unter 3,99 %.“ Oder: „Unter 5 % gibt's keinen Konsumkredit.“)
- **Was „drückt“ die Zinsen?** In manchen Fällen sinkt der Zinssatz mit höheren Kreditsummen. Auch die Kontoverlegung zur kreditgebenden Bank, der Abschluss von Kreditversicherungen oder von anderen Verträgen (wie zum Beispiel Bausparvertrag) kann zu attraktiveren Konditionen führen.
- **Achtung auf hohe Fixzinsen** über die gesamte Laufzeit!
- Die **einmalig anfallende Bearbeitungsgebühr** zu Vertragsbeginn ist üblicherweise verhandelbar. Sie beträgt üblicherweise zwischen 1 und 3 % des Kreditbetrages. Achten Sie jedoch auf mögliche Zusatzspesen, die viele Namen haben können, wie etwa Gestionsprovision, Bonitätsprüfungsgebühr oder Erhebungsspesen.
- Die **Spesen für das Kreditverrechnungskonto** sind sehr unterschiedlich. Einige Banken verzichten auf diesen Spesensatz – allerdings ist bei 0 Euro Nebenspesen auf die Höhe des Sollzinssatzes zu achten: der Verzicht auf Spesen könnte durch einen vergleichsweise höheren Zinssatz „ausgeglichen“ werden. Der Nachteil von Spesen für das Kreditverrechnungskonto: sie sind – im Gegensatz zur Bearbeitungsgebühr - nicht verhandelbar, sondern fix. Bitte beachten Sie, dass 14,70 Euro im Quartal vielleicht nicht viel wirkt – Sie sollten jedoch diese Spesen **auf die gesamte Laufzeit umrechnen**. Beispiel: bei einem Kredit mit 5-jähriger Laufzeit summieren sich die Spesen für das Kreditverrechnungskonto auf 294 Euro. Im teuersten Fall (Kontospesen von 34,89 Euro pro Quartal) belaufen sich die Spesen auf 697,80 Euro.
- Banken verlangen **Sicherheiten**. Wenn es um Sicherheiten für die Bank geht, dann ist vor allem häufig die Rede von Kreditversicherungen. In der letzten von der AK Wien durchgeführten Studie über Kreditrestschuldversicherungen ([Kreditrestschuldversicherungen / Arbeiterkammer](#)) betonten alle von der AK befragten Banken, dass diese „freiwillig“ vom Kreditnehmer abgeschlossen werden könne – es bestehe also kein Zwang oder keine Bedingung der Bank zum Vertragsabschluss. **Dieser Praxistest jedoch zeigte sehr deutlich, dass die BankberaterInnen häufig Druck machen, eine Kreditversicherung abzuschließen.** Ein „Kniff“ in den Beratungsgesprächen besteht darin, dass eine Versicherung als gleichsam fix gilt und dem kreditwerbenden Kunden nur mehr die Auswahl aus verschiedenen Tarifoptionen angeboten wird. Das Spektrum reicht dabei von gemischten Er- und Ablebensversicherungstarifen bis hin zu Ablebensversicherungen mit Zusatztarifen (wie zB Arbeitslosigkeit). Geben Sie also dem Druck nicht nach, neue Versicherungen abzuschließen, die die Bank anbietet.
- Bei Konsumkrediten ist eine **Rückzahlung ohne Entschädigungsleistung** (Pönale) immer dann möglich, wenn der Kreditzins variabel ist. Bei fixem Zinssatz können pönalefrei

bis zu 10.000 Euro innerhalb von 12 Monaten vorzeitig getilgt werden. Das gilt für Kredite, die ab 11. Juni 2010 abgeschlossen wurden.

- Bei der Auswahl eines Konsumkredites kann Sie die neue „**AK-Checkliste Konsumkredite**“ unterstützen. Abrufbar unter [Kredite | Arbeiterkammer](#)
- Mehr über Kredite: [Kredite 2019.pdf \(arbeiterkammer.at\)](#)

## 5. Produktinformationsblätter: Erkenntnisse aus der AK-Beratung

### Problempunkt 1: Bankeigene Konditionsblätter dominieren - keine Aushändigung oder zu späte Aushändigung des ESIS-Merkblattes

In der Praxis sind die Banken laut Schilderungen von KonsumentInnen in der AK-Beratung bei der Aushändigung der „Europäischen Standardinformationen“ zurückhaltend. Vielfach erhalten KonsumentInnen lediglich „unverbindliche Angebote“ oder „Finanzierungsbeispiele“ ausgehändigt. Diese unverbindlichen „Rechenbeispiele“ oder „Finanzierungsvorschläge“ sind marketingmäßig aufbereitet – versehen etwa mit dem Hinweis, dass sie nicht die „Europäischen Standardinformationen“ (Verbraucherkreditgesetz) und/oder das ESIS-Merkblatt (Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz) ersetzen. Beispiel: *„Dieses Rechenbeispiel ersetzt nicht die vorvertraglichen Informationen gemäß § 8 Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz – HIKrG.“* Die AK OÖ beschreibt ihre Erfahrungen in der AK-Konsumentenberatung dahingehend, dass Banken den KreditwerberInnen bzw KonsumentInnen erklären, dass das ausgegebene unverbindliche Angebot (teilweise in Form von Powerpoint-Folien) zum Vergleichen mit anderen Angeboten ausreichend und die Ausgabe der ESIS-Blätter daher nicht notwendig sei.

Rückmeldungen der AK-Konsumentenberatungseinrichtungen in Österreich zeigen, dass KonsumentInnen auch immer wieder berichten, dass sie die „Europäischen Standardinformationen“ und/oder das „ESIS-Merkblatt“ zusammen mit dem Kreditvertrag ausgehändigt bekommen – **das ist zu spät, denn in der Praxis ist zu diesem Zeitpunkt die Entscheidung für den Abschluss eines Kreditvertrages bereits gefallen**. Diese Praxis unterläuft die gesetzliche Vorgabe, wonach die vorvertraglichen Informationen „rechtzeitig“ zur Verfügung zu stellen sind. Einige AK-Konsumentenberatungseinrichtungen berichten, dass in manchen Fällen das ESIS-Merkblatt **erst auf Nachfrage und/oder kurz vor Vertragsabschluss** ausgehändigt worden war.

### Problempunkt 2: Wirrwarr durch „unverbindliche“ vorvertragliche Informationen

Wie oben ausgeführt, händigen Banken häufig unverbindliche „Rechenbeispiele“, „Musterberechnung“, „Finanzierungsvorschläge“ aus. Dann erhalten die KonsumentInnen – oft auf ausdrückliche Nachfrage – die vorvertraglichen Informationen in der Form des ESIS-Merkblattes (bei Hypothekarkrediten), in dem sich auch ein Unverbindlichkeitshinweis findet. Es kann sein, dass sich das „Rechenbeispiel“ vom ESIS-Merkblatt erheblich unterscheidet. Zum Beispiel berichtet die AK OÖ von einem Fallbeispiel, in dem im ESIS-Merkblatt plötzlich eine teure Kreditversicherung zu finden war.

## Problempunkt 2: ESIS-Merkblatt wird von Kreditnehmern nicht wahrgenommen

Erfahrungsgemäß nehmen KonsumentInnen nicht wahr, dass in ihren Kreditunterlagen auch ein ESIS-Merkblatt (bei Hypothekarkredit) erhalten haben. Auf die Frage in der AK-Beratung, ob sie im Beratungsgespräch ein ESIS-Merkblatt erhalten haben, antworten die Ratsuchenden immer wieder mit „Nein“. Bei Durchsicht der Unterlagen stellt sich allerdings heraus, dass das ESIS-Merkblatt den Unterlagen beigefügt wurde. Ein Problem besteht also auch darin, dass das ESIS-Merkblatt „untergeht“ und von BankberaterInnen ganz offensichtlich nicht als Leitfaden für das Beratungsgespräch herangezogen wird.

## Problempunkt 3: Hilfesuche bei vorvertraglichem Vergleich – trotz ESIS-Merkblatt

Eine Gruppe von Ratsuchenden wendet sich an die AK, um sich Unterstützung beim vorvertraglichen Vergleich zu holen. Das passiert bei Hypothekarkrediten häufiger als bei Konsumkrediten. Dabei kommt es vor, dass die ratsuchenden KonsumentInnen – trotz des ausgehändigten ESIS-Merkblattes – nicht einschätzen können, ob ein angebotener Kredit vorteilhaft ist im Vergleich zum Angebot einer Konkurrenzbank. Das wirft die berechnete Frage auf, ob die im ESIS-Merkblatt angeführten Informationen verständlich sind.

Im nachfolgenden Screen aus einem ESIS-Merkblatt der UniCredit Bank Austria ist die Zinsanpassungsklausel angeführt – nicht oder kaum verständlich für BankkundInnen, die sich nie mit dieser Materie beschäftigen:

Original für Bank

Fortsetzung zu Informationsblatt  
vom 09.09.2020  
Blatt

Für den Fall, dass der errechnete Sollzinssatz negativ ist oder negativ werden sollte, wird stattdessen ein Sollzinssatz von 0,00001% für die Zinsverrechnung vereinbart. Sie zahlen also zumindest 0,00001%. Wenn der errechnete Sollzinssatz in der weiteren Folge wieder positiv wird, dann wird dieser für die Zinsverrechnung zur Anwendung gebracht.

Als Maßstab wird für die Festlegung des Vertragszinses bei referenzsatzbasierten Sollzinsen der EURIBOR (Euro InterBank Offered Rate) als Referenzzins zugrunde gelegt. Beim EURIBOR handelt es sich um den Zinssatz, zu dem ausgewählte Banken, die im Gebiet der Europäischen Wirtschafts- und Währungsunion ansässig sind, bereit sind sich untereinander Gelder in Euro zur Verfügung zu stellen. Gebräuchlich sind der sogenannte 1-Monats -, 3-Monats – und der 6-Monats – EURIBOR. Administrator des EURIBOR ist das European Money Markets Institute, kurz „EMMI“, genannt. Das EMMI übt somit die Kontrolle über die Bereitstellung des EURIBOR aus, verwaltet insbesondere die Mechanismen für dessen Bestimmung, erhebt die Eingabedaten, wertet diese aus und bestimmt daraus die vorgenannten EURIBOR- Zinssätze. Die Entwicklung dieser Referenzzinssätze lässt sich regelmäßig auch über die Medien oder über die Internetseiten der Oesterreichischen Nationalbank verfolgen.

Ändern sich bei einem Referenzzins die Berechnungsgrundlagen oder kann dieser vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr ermittelt werden, werden wir einen anderen geeigneten Referenzzinssatz zugrunde legen, der auf der Grundlage eines von der Finanzmarktaufsicht überprüften Verfahrens ermittelt wurde.

Zurück zu zahlender Gesamtbetrag: EUR 217.952,80

**Der angegebene Gesamtbetrag kann sich aufgrund von Zinssatz- und Entgeltänderungen sowie durch unregelmäßige Ratenzahlungen ändern.**

Dies bedeutet, dass Sie EUR 1,06 je geliehenem Euro zurückzahlen haben.

**Abbildung:** ESIS Merkblatt der UniCredit/Bank Austria – Auszug aus der Zinsanpassungsklausel



Im nachfolgenden Beispiel eines ESIS-Merkblattes einer regionalen Sparkasse stellt sich die Frage, wie sich der Sollzinssatz nach Auslaufen der Fixzinsperiode zusammensetzt. Gleichzeitig wird – eher unscheinbar und ohne Hervorhebung – auf den Effektivzinssatz in der Höhe von 1,3 % verwiesen, bei dem auch unklar ist, was darunter zu verstehen ist und wie sich dieser zusammensetzt:

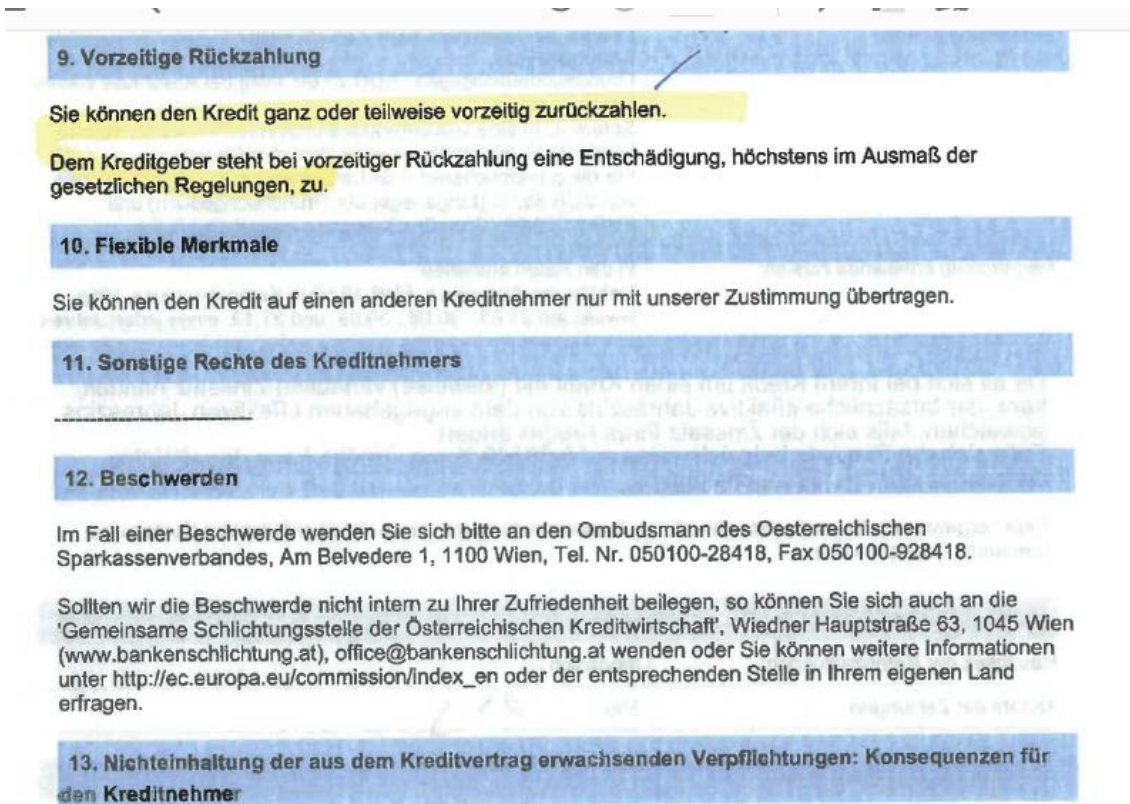
4. Zinssatz und andere Kosten	
Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Kredits, ausgedrückt als jährlicher Prozentsatz. Der effektive Jahreszins erleichtert den Vergleich verschiedener Angebote.	
Der für Ihren Kredit geltende effektive Jahreszins beträgt	1,3 % p.a.
Er setzt sich zusammen aus:	
Zinssatz:	1,15000 % p.a. fix bis 30.06.2036, anschließend beträgt die Verzinsung 1,00000 % p.a. (Marge) über dem Indikator (3-Monats-EURIBOR).
Die Berechnung des effektiven Jahreszinssatzes erfolgt unter der Annahme, dass	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dieser Vertrag für den vereinbarten Zeitraum gilt,</li> <li>- die vereinbarten Bedingungen eingehalten und zu den festgelegten Zeitpunkten erfüllt werden,</li> <li>- die sonstigen Kosten über die gesamte Laufzeit unverändert bleiben,</li> <li>- der Sollzinssatz ab dem Ende der Fixzinsperiode dem Sollzinssatz entspricht, der sich aus dem Wert des vereinbarten Indikators (1,15000 % p.a.) zum Zeitpunkt der Berechnung des effektiven Jahreszinses (2021) ergibt,</li> <li>- die vollständige Inanspruchnahme per 2021 erfolgt.</li> </ul>
Konzept: Variante: 02, Geschäft: 01, Seite 2 von 4	

**Abbildung:** ESIS-Merkblatt der Sparkasse mit allzu technischen, nicht erläuterten Zinsangaben

#### Problempunkt 4: Halb ausgefülltes ESIS-Merkblatt

Es kommt auch des Öfteren vor, dass das ESIS-Blatt nur halb ausgefüllt zur Verfügung gestellt wird (zB fehlende Bestimmungen zur Vorfälligkeitsentschädigung, Folgen bei Verzug, etc). Siehe Beispiel/Screen auf der Folgeseite:

**Abbildung:** ESIS-Merkblatt (Sparkasse) mit ungenauen Angaben zur vorzeitigen Tilgung sowie fehlenden Informationen zu Kreditnehmerrechten.



Im diesem Beispiel gibt es nur ungenaue Informationen zur vorzeitigen Tilgung des Kredites. Auch fällt auf, dass es – offenbar – keine „sonstigen Rechte des Kreditnehmers“ gibt. Es fehlt etwa die Angabe, dass Kreditwerber das Recht auf einen (kostenlosen) Entwurf des Kreditvertrages haben.

#### **Problempunkt 5: Unklare oder fehlende Inhalte**

Die Konsumentenschützer der AK OÖ bemerken auch inhaltliche Defizite bei den ESIS-Merkblättern (Hypothekarkredite): In ESIS-Blättern werde teilweise nur der Gesetzeswortlaut für die Vorfälligkeitsentschädigung wiedergegeben. Wenn Sondervereinbarungen getroffen werden (zB pönalefreie Rückzahlungsmöglichkeit von jährlich 10.000 Euro), so mangelt es häufig an präzisen Formulierungen. Vielfach bleibt zB offen, was mit jährlich gemeint ist (Kalenderjahr? Jährlich ab Inanspruchnahme/ab letzter vorzeitiger Rückzahlung etc?) oder ob beispielsweise bei einer Sondertilgung von 30.000 Euro die Pönale von einem Betrag von 20.000 Euro (Sondertilgung 30.000 Euro abzüglich Freibetrag 10.000 Euro) oder vom gesamten vorzeitigen Rückzahlungsbetrag (30.000 Euro) berechnet wird. Illustrative Beispiele zur Erläuterung wären diesbezüglich sehr hilfreich.

## Problempunkt 6: Widersprüchliche Angaben im ESIS-Merkblatt

Bei Durchsicht verschiedener „Europäische Standardinformationen“ sowie ESIS-Merkblätter – präsentiert von KonsumentInnen in der AK-Beratung – fallen immer wieder inhaltliche Widersprüche bei den Angaben im ESIS-Merkblatt (Hypothekarkredit) auf. So kann dem ESIS-Blatt mitunter zwar entnommen werden, dass der Abschluss einer Kreditversicherung oder die Inanspruchnahme einer anderen mit dem Kreditvertrag zusammenhängenden Nebenleistung keine zwingende Voraussetzung dafür sein soll, dass der Kredit überhaupt oder nach den vorgesehenen Vertragsbedingungen gewährt wird. Andererseits findet sich dann unter dem Punkt „Verlangte Sicherheiten“ sehr wohl das Erfordernis des Abschlusses einer Versicherung.

## Problempunkt 7: Unterschiedliche optische Aufmachungen

Auch die optische Aufbereitung der ESIS-Merkblätter unterscheidet sich erheblich. Als **positives Beispiel ist die VKB-Bank** erwähnenswert, die sich bemüht, **die Informationen klar zu strukturieren** (Absätze, Fettdruck etc), was die Lesbarkeit und Konsumentenfreundlichkeit spürbar erhöht.

Wir empfehlen Ihnen keinen bestimmten Kredit. Aufgrund Ihrer Antworten auf einige der Fragen erhalten Sie von uns jedoch Informationen zu diesem Kredit, damit Sie Ihre eigene Entscheidung treffen können.		
<b>2. Hauptmerkmale des Kredits</b>		
<b>Kreditverwendungszweck:</b> Muster Kredit für AK 0,75% Zinssatz		
<b>Kreditbetrag und Währung:</b>		
Einmal ausnützbare Kreditvaluta über	<b>EUR</b>	<b>200.000,00</b>
(Kreditvertragshöhe aufgrund mitfinanzierter Kosten	<b>EUR</b>	<b>202.611,62 )</b>
Laufzeit des Kredites: 301 Monate, Rückzahlungsbeginn ab 01.11.2020, Laufzeitende am 01.09.2045		
<b>Hypothekarisch besicherter Privatratenkredit mit Rückführung in Pauschalraten</b>		
Art des anwendbaren Zinssatzes: bis 31.12.2020: 0,750 % p.a. als Fixzinssatz ab 01.01.2021 : 3-Monats-EURIBOR (Indikator) zuzüglich Aufschlag von 1,125 % p.a.		
<b>Zinsgleitklausel:</b> Soweit kein Fixzinssatz vereinbart ist, wird der Sollzinssatz vierteljährlich zum Quartalsbeginn an die Entwicklung der		

Seite 1 von 11

Vers012017-1.1

**Abbildung:** Ausschnitt aus ESIS-Merkblatt der VKB-Bank – Aufschlüsselung des Kreditbetrages und des Zinssatzes

Die ESIS-Merkblätter selbst weisen Defizite aus, die zu einer schlechten Wahrnehmbarkeit und Lesbarkeit führen. Die Informationen sind zu wenig strukturiert, **wichtige Punkte werden nicht hervorgehoben, sondern verschwinden im Text**. Das betrifft vor allem die Angaben über Sollzinssätze, Kosten sowie die Angaben zum Effektivzinssatz und Gesamtbetrag.

Nachfolgend **ein positives Beispiel** für eine klare Strukturierung von Zinsen und Kosten, die einmalig anfallen oder laufend verrechnet werden. Besonders gut ist die plakative, eingängige

Erklärung, wie sich der Sollzinssatz zusammensetzt. Auch die gestaffelte Form der Kosten – mit Hervorhebung von einmaligen und laufend verrechneten Kosten – schafft Übersichtlichkeit:

4. Zinssatz und andere Kosten	
Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Kredits, ausgedrückt als jährlicher Prozentsatz. Der effektive Jahreszins erleichtert den Vergleich verschiedener Angebote.	
Der für Ihren Kredit geltende effektive Jahreszins beträgt ●%.	
Er setzt sich zusammen aus:	
<b>Zinssatz:</b> 3-Monats-EURIBOR Durchschnittszinssatz zuzüglich eines Aufschlags von ●%.	
Sonstige Komponenten des effektiven Jahreszinses:	
<b>Einmalige Kosten:</b>	
1. Vermittlervergütung	EUR ●
2. Schätzgutachten	EUR 0,00
3. Grundbucheintragungsgebühr Pfandrecht	EUR ●
4. Grundbucheingabegebühr	EUR 44,00
5. Löschungsquittung	EUR 130,00
<b>Regelmäßig anfallende Kosten:</b>	
Kontoführungsgebühr pro Monat	EUR ●
Dieser effektive Jahreszins wird anhand des angenommenen Zinssatzes berechnet.	
Da es sich bei Ihrem Kredit um einen Kredit mit variablem Zinssatz handelt, kann der tatsächliche effektive Jahreszins von dem angegebenen effektiven Jahreszins abweichen, falls sich der Zinssatz Ihres Kredits ändert. Falls sich der Zinssatz beispielsweise auf [Szenario] erhöht, kann der effektive Jahreszins auf [Beispiel für den gemäß diesem Szenario fälligen effektiven Jahreszins] ansteigen.	

**Abbildung:** ESIS-Merkblatt der ING mit übersichtlicher Darstellung von Zinsen und Spesen.

## 6. AK-Forderungen zur Überarbeitung der Verbraucherkredit-Richtlinie

Die EU-Kommission hat im Juli 2021 eine Novelle zur Verbraucherkreditrichtlinie vorgelegt, in dem einige Neuerungen vorgesehen sind. Ein zentraler Punkt betrifft die Informationen, die Banken den KonsumentInnen in vorvertraglichen Beratungsgesprächen zu Konsumkrediten zur Verfügung stellen müssen:

### 6.1 Verbesserte Informationspflichten der Banken vor Vertragsabschluss

In Artikel 10 der Novelle zur Verbraucherkredit-Richtlinie heißt es, dass die Kreditgeber, Kreditvermittler sowie Anbieter von Crowdfunding-Dienstleistungen verpflichtet sind, VerbraucherInnen individuell zugeschnittene vorvertragliche Informationen in der Form von „Europäischen Standardinformationen über Verbraucherkredite“ zukommen zu lassen.

Zusätzlich zu den Standardinformationen sollen KonsumentInnen eine neu vorgesehene (einseitige) „**Europäische Standardübersicht über Verbraucherkredite**“ zu übermitteln. Die darin aufgelisteten wichtigsten Merkmale des Kredites sollen den Vergleich verschiedener Angebote erleichtern.

**Artikel 10 Abs 4** sieht vor, dass dem KonsumentInnen zusammen mit den Europäischen Standardinformationen auch das einseitige Formular „Europäische Standardübersicht über Verbraucherkredite“ ausgehändigt wird. Das Gesetz konkretisiert in **Abs 1** auch einen Aushändigungszeitpunkt, wenn es heißt, dass die vorvertraglichen Informationen „mindestens einen Tag vor dem Zeitpunkt“ des Vertragsabschlusses oder der Bindung des Konsumenten an einen Vertrag zur Verfügung gestellt werden müssen.

Der Entwurf enthält auch eine Rechtsfolge, wenn diese Frist nicht eingehalten wird: Werden diese Informationen „weniger als 1 Tag“ bereitgestellt, so hat der Kreditgeber und „gegebenenfalls der Kreditvermittler“ auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass ein Rücktrittsrecht vom Vertrag besteht; dieser Hinweis hat „spätestens einen Tag“ nach Vertragsabschluss bzw der Bindung an einen Vertrag zu erfolgen.

Absatz 8 postuliert das Recht des Konsumenten auf einen unentgeltlichen Kreditvertragsentwurf, sofern der Kreditgeber zum Vertragsabschluss bereit ist.

Die Umsetzung dieses Vorschlages wird nach Ansicht der AK darin münden, dass KonsumentInnen künftig Konditionen **auf dreifache Weise** übermittelt bekommen:

- Bankeigene Konditionenblätter (zB „Ihre persönliche Finanzierungsberechnung“, „Persönliches Finanzierungsmodell für ...“ etc)
- Die „Europäische Standardinformationen“ und
- die „Europäische Standardübersicht“

Der AK-Praxistest hat gezeigt, dass institutseigene Angebotsblätter – egal ob in einer Filiale oder online – dominieren. Die Banken übermitteln den KonsumentInnen in Erst- bzw Zweitgesprächen üblicherweise institutseigene „Finanzierungsbeispiele“ oder „unverbindliche Konditionenofferte“, die Zahlenangaben (Zinsen, Spesen, Ratenhöhe etc) enthalten. Künftig werden die Banken daher den KonsumentInnen **drei Konditionenblätter** aushändigen – die institutseigenen „Finanzierungsbeispiele“ sowie die „Europäische Standardinformationen“ und die „Europäische Standardübersicht“.

Es ist daher zu befürchten, dass künftig nicht weniger, sondern mehr „Papier“ produziert wird. Es ist weiters mit gutem Grund anzunehmen, dass mit dieser Verdreifachung der Informationen kein (zusätzlicher) Informationsgewinn entsteht, sondern – aufgrund der steigenden Informationsquantität – sogar reduziert wird.

Wenn die Banken die gesetzlichen vorvertraglichen Informationen auch in Zukunft den Verkauf und die Beratung des Kreditproduktes primär auf die institutseigenen Angebotsblätter stützen, dann wird auch in Zukunft der gesetzlich intendierte Zweck – der vorvertragliche Produkt- und Konditionenvergleich – vereitelt. Daher schlägt die AK vor, dass die **Informationen der neu vorgesehenen „Europäischen Standardübersicht“** an

**den Beginn der Standardinformation gerückt werden**, um KonsumentInnen sofort einen Blick auf den wesentlichen Inhalt eines Kreditproduktes bzw -vertrages richten zu können. Auch für Onlineverträge und auf Handybildschirmen wäre diese modifizierte Standardinformation gut geeignet, weil auf der ersten Seite des Dokuments die wichtigen Infopunkte angezeigt werden.

Eine vorvertragliche Standardinformation ist aus Verbrauchersicht nur sinnvoll, wenn diese den effektiven Jahreszins nicht lediglich mit einem repräsentativen Beispiel angeben muss, sondern eine **individuelle Information im Sinn eines individuellen Angebots** erstellt wird. Der Kreditgeber kann für dieses Angebot eine Bindungsdauer vorsehen, wenn er das wünscht.

#### **Weitere AK-Vorschläge zur Verbesserung der vorvertraglichen Informationen:**

- **Einfachere Sprache, Erläuterungen zu Fachbegriffen:** Viele KreditnehmerInnen haben keine oder nur wenig Erfahrung mit Krediten und sind mit der Fülle an Informationen überfordert. Viele Begriffe sind unbekannt und zu finanztechnisch, wie zB effektiver Jahreszinssatz, Euribor, Referenzzinssatz, Kontokorrentmäßiger Abschluss etc.
- Dazu gehört auch, dass durchschnittlich verständige KonsumentInnen mit den zentralen Kostenbegriffen „Effektivzinssatz“ und „Gesamtbetrag“ noch immer nichts anfangen können. Daher ist es sinnvoll, wenn die Verwendung von Fachbegriffen weitgehend vermieden wird, **Zentrale Begriffe wie Euribor, Effektivzinssatz und Gesamtbetrag sollten erläutert und verständlich dargestellt werden (zum Beispiel anhand von Beispielen und/oder einem kleinen Glossar).**
- **Stärkere Hervorhebung von „Effektivzinssatz“ und „Gesamtbetrag“:** Erfahrungsgemäß orientieren sich KonsumentInnen bei der Auswahl von Konsum- und Leasingverträgen an der Höhe der monatlichen Rate bzw der Leistbarkeit der Rate. Dieses Kriterium kann irreführend sein, denn in einer optisch niedrigen Rate – und entsprechend langer Laufzeit – kann sich ein hoher Nominalzinssatz verbergen. Entscheidend ist, wie hoch der Effektivzinssatz ist, der die Nebenkosten des Kreditvertrages rechnerisch berücksichtigt. Vereinfacht gesagt:  $\text{Effektivzinssatz} = \text{Nominaler Zinssatz} + \text{Nebenkosten}$ . Der Gesamtbetrag ist die rechnerische Summe aller Zahlungen an die Bank. Die „Europäischen Standardinformationen“ nach dem VKrG sowie das ESIS-Merkblatt gemäß HIKrG listen auch den „Gesamtbetrag“ und den „Effektivzinssatz“ auf. Allerdings zeigt sich, dass die Darstellung oft unzureichend ist, **weil beide Kostenpositionen optisch nicht hervorgehoben werden**, sondern sich optisch im Fließtext der gesetzlichen Produktinformationsblätter verlieren. Dadurch wird die Aufmerksamkeit der KreditwerberInnen nicht auf diese wichtigen Informationen gelenkt. Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie und die Wohnimmobilienkreditrichtlinie **sollten vorsehen, dass die zentralen Kostenparameter klar und deutlich hervorgehoben und erläutert werden. Sinnvoll wäre auch eine Vorreihung dieser beiden Kostenpositionen an die erste Stelle.**
- Es erscheint sinnvoll, **den Effektivzinssatz und den Gesamtbetrag gemeinsam anzuführen** und zu erläutern. Der Gesamtbetrag sollte nicht nur als Position

in Euro-Beträgen angeführt sein, sondern die Zusammensetzung erläutert werden, zB in gestaffelter Form als Summe von Ratenhöhe multipliziert mit der Laufzeit, Nebenkosten usw. Für Konsumenten sorgt der Gesamtbetrag immer wieder für Irritation, weil die Kreditnehmer annehmen, es handle sich um einen falschen Kreditbetrag. Daher ist eine Erklärung, wie dieser Gesamtbetrag zustande kommt, dringend geboten.

- **Tilgungsplan:** Den KreditwerberInnen sollte – zusammen mit den Standardinformationen/dem ESIS-Merkblatt - auch ein Tilgungsplan ausgehändigt werden. Aus den vorvertraglichen Informationen geht oftmals nicht exakt hervor, wie hoch der Auszahlungsbetrag ist und wie einzelne Gebühren und Spesen verrechnet werden (als Aufschlag, als Abschlag oder separat zu zahlen). Diese Informationen sind aus einem gut gestalteten Tilgungsplan ebenso ersichtlich wie die Entwicklung der Restschuld im Zeitablauf.
- **Beispielhafte Erläuterungen bei Zinsen und Anpassungsmodalitäten:** Die „Europäischen Standardinformationen“ sind in Tabellenform aufgebaut; trotzdem gibt es eine hohe Textlastigkeit bei einigen Punkten. Die (vollständige) Angabe der Zinsanpassungsklausel – ebenfalls sehr technisch formuliert – schreckt KonsumentInnen eher ab als sie zur Lektüre einlädt. **In diesem Zusammenhang ist es wünschenswert, wenn komplexe Sachverhalte wie die Zinsanpassungsmodalitäten durch eingängige, plakative Beispiele illustriert werden.**
- **Lesefreundlicheres Format und Reduktion der Textlastigkeit:** Die gesetzlichen Standardinformationen sind nicht lese- bzw konsumentenfreundlich gestaltet. Der EU-Gesetzgeber sollte vorsehen, **dass die Informationen durch Absätze klarer strukturiert und die Lesbarkeit (Verständlichkeit) durch Fettdruck und größere Schriften bei den zentralen Preiselementen (Sollzinssatz, Effektivzinssatz, Gesamtbetrag) spürbar erhöht wird.**
- **Andere institutseigene Offerte/Angebotsblätter**, die nur unvollständige Angaben zum Kredit und vor allem zu den Kreditkosten enthalten können, **sollten nicht mehr erlaubt sein.**

## 6.2 Präzisere Vorschriften für Kreditwerbung

**Zu Art 8 und 9** der Novelle zur Verbraucherkredit-Richtlinie (**Werbung**): Die derzeit bestehende Regulierung für die Zahlenwerbung ist nicht ausreichend. Das begründet sich darin, dass in der Praxis viele Lockangebote gemacht werden, die nicht aussagekräftig und irreführend sind. Auch darüber sind sich Europas KonsumentenschützerInnen einig. Banken werben mit günstigen Monatsraten und niedrigen Sollzinsen, die einerseits KreditnehmerInnen mit durchschnittlicher Bonität nicht erhalten können. Andererseits wird alles unternommen, um die gesetzlichen Standardinformationen möglichst gut zu verstecken.

**Das (gesetzlich vorgesehene) repräsentative Beispiel mit Konditionen eines „Musterkredites“ befindet sich im Regelfall in einem kleingedruckten Fußnotentext eines Werbeinserates**, was dazu führt, dass diese Informationen – egal, ob es sich um ein Zeitungsinserat oder Fernsehwerbung handelt – **nicht les- und wahrnehmbar sind.**

**Wahrgenommen wird nur der plakativ groß beworbene Sollzins bzw eine günstige Monatsrate.**

Um den Regulierungszweck zu erreichen, erscheint es daher unumgänglich, dass herkömmliche Zahlenwerbung nicht mehr erlaubt wird, sondern **Zahlenwerbung nur mehr anhand der gesetzlichen Standardinformationen** ermöglicht wird. Dabei sollte im Unterschied zur bisherigen Regelung der effektive Jahreszins hervorgehoben werden. Zusätzliche Zahlenangaben über das repräsentative Beispiel hinaus, sollen nicht mehr erlaubt sein. Weiter plädiert die BAK dafür, dass es für das repräsentative Beispiel vollharmonisierte Vorgaben im Sinn der in Deutschland praktizierten **Zwei-Drittel-Regelung** geben sollte.

### **6.3 Nachschärfung der Bestimmungen über Zins- und Kostenangaben**

**Zu Art 3 Z 5 und 7, Art 15 in der Novelle zur Verbrauchercredit-Richtlinie (Gesamtkosten und effektiver Jahreszins):** Die AK-Konsumentenberatungen registrieren immer wieder Probleme von KreditnehmerInnen mit Kreditversicherungen. Die betroffenen KonsumentInnen berichten in der AK-Beratung immer wieder, dass der Vertragsabschluss einer von der Bank angebotenen Kreditversicherung nicht freiwillig war; trotzdem wurde die Prämie **nicht** in die Gesamtkosten bzw den effektiven Jahreszins eingerechnet. Die derzeitigen gesetzlichen Bestimmungen sehen nämlich vor, dass „freiwillig“ abgeschlossene Kreditversicherungen („Nebenleistungen“) nicht in die Gesamtkosten einzurechnen sind.

Die AK plädiert dafür, dass die dehnbare gesetzliche Bestimmung zu freiwilligen Vertragsabschlüssen bzw Nebenkosten des Kredites wegfällt und insbesondere Kreditversicherungen – **egal, ob freiwillig abgeschlossen oder von der Kreditgeberin verlangt – immer in den Effektivzinssatz bzw die Gesamtkosten einzurechnen sind.** Das bestehende Kriterium der freiwilligen Nebenleistungen ist nicht tauglich, weil der Grat zwischen offen ausgesprochener Verpflichtung und einer „Empfehlung“ durch die Bank viel zu schmal ist. Der Praxistest der AK im Juli/August 2021 hat gezeigt, dass die KundenbetreuerInnen in Banken die Kreditversicherungen immer wieder geschickt in Beratungsgespräche eingeflochten oder sogar automatisch in Kreditberechnungen – ohne Rücksprache mit dem Kreditwerber - eingefügt haben. Auf diese Weise wurde eine Kreditversicherung häufig fixiert bzw zu einem untrennbaren Bestandteil des Kreditvertrages gemacht. Es ist also anzunehmen, dass das Merkmal eines freiwilligen Vertragsabschlusses durch Verkaufsdruck in der Praxis sehr häufig unter den Tisch fällt.

### **6.4 Erweiterung des Rücktrittsrechts**

In der AK-Beratung taucht öfter das Problem auf, dass KonsumentInnen von unterfertigten Kreditvermittlungsverträgen zurücktreten wollen, was nach der derzeitigen Rechtslage nicht möglich ist. Das belegt, dass in diesem Bereich auch eine Cooling-Off-Phase notwendig ist. Um ein gleichgelagertes Schutzniveau wie bei Rücktritten von direkt bei






Kreditinstituten abgeschlossenen Kreditverträgen zu gewährleisten, sollte ein Rücktrittsrecht von Kreditvermittlungsverträgen eingeführt werden, das VerbraucherInnen einen kostenfreien Rücktritt ermöglicht. Weiters soll in der VKrRL ein **Rücktrittsrecht für BürgInnen, PfandbestellerInnen und GarantInnen** eingeführt werden. Diese Gruppen sind ebenso nämlich mindestens so schutzbedürftig wie die KreditnehmerInnen selbst.




**GERECHTIGKEIT #FÜRDICH**

# Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:



 [arbeiterkammer.at/rechner](https://arbeiterkammer.at/rechner)  
 [youtube.com/AKoesterreich](https://youtube.com/AKoesterreich)  
 [twitter.com/arbeiterkammer](https://twitter.com/arbeiterkammer)

 [facebook.com/arbeiterkammer](https://facebook.com/arbeiterkammer)  
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)  
 [tiktok.com/@arbeiterkammer](https://tiktok.com/@arbeiterkammer)



**WIEN.ARBEITERKAMMER.AT**