

Benedikta Rupprecht, Christian Prantner

AK-Forderungen zur Revision der EU-Verbraucherkreditrichtlinie (VKrRL) auf der Basis der Erkenntnisse der Beratungs- statistik zu „Kredit/Leasing“

Mai 2019



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

1. Ausgangssituation

Die EU-**Verbraucherkreditrichtlinie (VKrRL)** wurde in Österreich durch das Verbraucherkreditgesetz (VKrG – 11. Juni 2010) umgesetzt. 10 Jahre nach Erlassung der Richtlinie hat die Europäische Kommission die Einladung an verschiedenen Stakeholder ausgesprochen, eine Bewertung der Richtlinie vorzunehmen. Das deklarierte Ziel dieser Evaluierung im Rahmen eines EU-Konsultationsprozesses lautet, dass überprüft werden soll, ob die Ziele der Richtlinie erreicht werden konnten bzw ob die Regelungen weiterhin zweckmäßig sind.

Die Arbeiterkammer Wien hat auf der Basis der Erfahrungen in der AK-Konsumentenberatung (Bereich „Finanzdienstleistungen“) einen Forderungskatalog zusammengestellt. Die Auswertung der Beschwerdestatistik zeigt, dass – im Rückblick auf die letzten neun Jahre seit Inkrafttreten des Verbraucherkreditgesetzes – **zwischen 25 % und 35 %** aller Beschwerden im Bereich Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen) auf den **Bereich „Kredit/Leasing“ (Konsum-, Wohnkredite, Leasing)** fallen. Diese Zahlen zeigen, dass Konsumentinnen häufig Probleme mit Kredit- und Leasingverträgen haben.

Die Inhalte dieser Publikation sind:

- 2. Beschwerdestatistik zum Themenbereich „Kredit/Leasing“ im Jahr 2018 (Statistik AK-Konsumentenberatung)
- 3. Häufige Beschwerden von KonsumentInnen zum Themenbereich „Kredit/Leasing“ im Jahr 2018 (Statistik AK-Konsumentenberatung)
- 4. Problembereich Kreditwerbung – Fallbeispiele aus der Praxis
- 5. AK-Forderungen zur Verbraucherkreditrichtlinie

2. Beschwerdestatistik zum Themenbereich „Kredit/Leasing“ im Jahr 2018 (Statistik AK-Konsumentenberatung)

Die nachfolgende **Tabelle** zeigt die Anzahl der telefonisch und persönlich geführten Beratungsgespräche (siehe Summe, letzte Spalte unten: 4.139 Gespräche) mit Konsumentinnen zum Themenbereich Finanzdienstleistungen (Banken) und Versicherungen in der AK-Konsumentenberatung Wien im Jahr 2018.

	Themen	telefonisch	persönlich	Gesamt	Summe
Finanzdienstleistungen	Veranlagung und Sparen	324	13	337	
	Finanzierung (Kredit und Leasing)	1.056	48	1.104	
	Zahlungsverkehr	735	38	773	
Summe Finanzdienstleistungen	2.115	99	2.214		
Versicherungen	Sach- bzw Schadenversicherung	737	34	771	
	Lebensversicherungen	657	29	686	
	Sonstige Personenversicherungen	268	12	280	
	Sonstiges	182	6	188	
Summe Versicherungen	1.844	81	1.925	4.139	

Quelle: AK Wien, Beratungsstatistik 2018 (Bereich Finanzdienstleistungen/Versicherungen)

Zur Tabelle: im Jahr 2018 wurden zum Themenbereich Kredit/Leasing 1056 telefonische und 48 persönliche Beratungen (gesamt: 1.104 Beratungsfälle) vorgenommen. Das entspricht – in relativen Zahlen – 26 % aller Anfragen im Bereich Finanzdienstleistungen/Versicherungen (n=4.139).

Die grün markierte Zeile zeigt die Anfragen zu Finanzierung (Kredit/Leasing), die Anfragen zu Konsum-, Wohnkrediten sowie zum Leasing beinhalten. In einer „feineren“ Analyse ging es im Bereich Finanzierung – Kredit/Leasing um folgende Problempunkte:

3. Häufige Beschwerden von KonsumentInnen zum Themenbereich „Kredit/Leasing“ im Jahr 2018 (Statistik AK-Konsumentenberatung)

Die Top 5 Themenbereiche aus der AK Wien-Beratungsstatistik zum Thema Finanzierung – Kredit/Leasing

1. Allgemeine **Produkt- und Anbieterinformationen zu Banken, Kreditvermittler, Kreditprodukten etc** (Fragen mit vorvertraglichem Charakter)
2. **Überschuldung** (zB Verzug, Mahnung, Kosten des Verzugs, Fragen zu titulierten Forderungen)
3. Fragen zu Allgemeine Geschäftsbedingungen - **AGB** (im Zusammenhang mit OGH-Urteilen gegen eine Bank, Fragen zu Zinsanpassungsklauseln in Kreditverträgen, OGH-Urteil zu Negativzinsen)
4. Preise, **Gebühren** (Fragen zu konkreten Spesensätzen wie zB im Zusammenhang mit Sicherheitenänderungen, Laufzeitverlängerungen oder Stundungen in Kreditverträgen)
5. **Rücktrittsrecht** vom Kreditvertrag (im Zusammenhang mit Konsumkrediten, Fragen betrafen jedoch mehrheitlich das Rücktrittsrecht bei Hypothekarkrediten und Kreditvermittlungsverträgen) und Datenschutz (Thema: die Datenschutzerklärung bei Kredit- bzw Versicherungsverträgen)

Wie lauten die Fragen, die die Konsumentinnen an der Beratung zum Themenbereich „Finanzierung - Kredit/Leasing“ stellen? Eine Auswahl häufig gestellter konkreter Fragen:

- „Wie komme ich aus der Bürgschaft im Kreditvertrag heraus?“
- „Ich habe ein Angebot von einem Finanzsanierer bekommen. Was halten Sie davon?“
- „Ist die Bank XY seriös?“
- „Ist der Zinssatz gut?“
- „Was ist von der Position Schätzkosten in meinem Vertrag für den Hypothekarkredit zu halten?“
- „Die Bank hat mir im Rahmen des Kreditangebotes auch eine Lebensversicherung angeboten. Muss ich diese abschließen?“
- „Ich kann mir derzeit die Kreditrate nicht leisten – habe ich ein Recht auf eine Stundung?“
- „Ich bin derzeit arbeitslos – muss ich das der Bank melden bzw kann sie mir jetzt den Kredit fällig stellen?“

4. Problembereich Kreditwerbung – Fallbeispiele aus der Praxis

Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie und das österreichische Verbraucherkreditgesetz – die nationale Umsetzung der EU-Richtlinie – sehen Bestimmungen vor, die die Kreditwerbung betreffen. Es gilt der Grundsatz, dass Werbung mit Zahlen (also Zinsen, Raten etc) anhand eines repräsentativen Beispiels „klar, prägnant und auffallend“ zu erfolgen hat. Dieses repräsentative Beispiel hat bestimmte Standardinformationen zu beinhalten:

Die Werbepaxis der Banken – die AK hat einige Kreditwerbeinserate untersucht – ist jedoch durchaus kritisch zu betrachten. Denn zumeist wird **nicht** in auffallender Weise **mit den beiden zentralen Kostenparametern** geworben, die bei Konsum- oder Wohnkrediten maßgeblich für die Einschätzung der „Preiswürdigkeit“ sind:

- **Effektive Jahreszinssatz gemäß Verbraucherkreditgesetz (VKrG):** Das ist jener Zinssatz, der rechnerisch die anfallenden einmalig anfallend und laufend verrechneten Kosten abbildet. Die Berechnungsmethode ist im Verbraucherkreditgesetz (VKrG) festgehalten. Vereinfacht gesagt: $\text{Effektivzinssatz} = \text{Sollzinssatz} + \text{Kosten}$.
- **Gesamtbetrag gemäß Verbraucherkreditgesetz (VKrG):** Das ist die Summe aller Zahlungen an die Bank bis der Kredit vollständig zurückbezahlt ist. Vereinfacht gesagt: $\text{Kreditbetrag} + \text{Kosten (Zinsen, Spesen)} = \text{Gesamtbetrag}$.

Fallbeispiele aus der Praxis zur Werbung zeigt, dass allzu **häufig in auffallender Weise mit der Höhe einer niedrigen Kreditrate** geworben wird. Damit soll in erster Linie die Leistbarkeit einer Kreditrate beworben werden, nicht jedoch die Preiswürdigkeit eines Kreditproduktes. Denn die Höhe der Kreditrate sagt nichts über die Höhe der Zinsen und der sonstigen verrechneten Kosten aus. Zudem kann eine Kreditrate – bei entsprechend gewählten (niedrigen) Kreditsummen und langer Laufzeit – bei Konsumkrediten im Extremfall bis zu 10 Jahren – entsprechend „gedrückt“ und damit optisch attraktiv dargestellt werden. Anders formuliert: es ist denkbar, dass ein hoher Sollzinssatz und hohe Nebenkosten eines Kredites (zB 4 % bei Vertragsabschluss verrechneter Bearbeitungsgebühr, hohe Spesen für das Kreditverrechnungskonto, zum Beispiel 30 Euro pro Quartal) im Kleingedruckten des repräsentativen Beispiels versteckt werden, gleichzeitig jedoch die monatliche Kreditrate – durch die Annahme eines entsprechend niedrigen Kreditbetrages und einer langen Laufzeit des Kredites – optisch attraktiv („ab 199 Euro/Monat!“) gestaltet wird. Das wiederum bedeutet, dass **zentral platzierte Ratenwerbung die Möglichkeit irreführender Werbung beinhaltet**.

Nachfolgend ein Beispiel aus der Praxis (Werbung auf der Website der Bank, Mai 2019):

Online Kredit mit Sofort x + -

UniCredit Bank Austria AG (AT) https://shop.bankaustria.at/privatkunden/online-kredit/home.aspx#Cabrio

Bank Austria
Member of UniCredit

PRIVATKUNDEN FIRMAKUNDEN & FREIZEITBERUFE PRIVATE BANKING ÜBER UNS

Ich leb jetzt und nicht irgendwann.

Wunschauto jetzt z.B. um
€159,90
im Monat*

Wunschauto finanzieren mit dem flexiblen Online-WunschKredit

HIER WUNSCH ERFÜLLEN >

Das bietet der WunschKredit

Quelle: Screen von Website der UniCredit Bank Austria, 16.5.2019

Werbung mit der Kreditrate: „zB um 159,90 Euro“

Scrollt man hinunter, taucht ein „Kreditrechner“ auf, in den ein gewünschter Kreditbetrag und die gewünschte Laufzeit eingegeben werden können. **Auch hier ist das Berechnungsergebnis die Monatsrate** und nicht der Effektivzinssatz.

Das zur oa Beispiel gehörende repräsentative Beispiel („159,90 Euro“) findet sich erst im unteren Teil der Webseite.

5. AK-Forderungen zur EU-Verbraucherkreditrichtlinie (VKrRL)

Die EU-Verbraucherkreditrichtlinie wurde in Österreich 2010 durch das Verbrauchercreditgesetz umgesetzt. Derzeit wird die Richtlinie europaweit evaluiert, vor allem um die Wirksamkeit der Verbraucherschutzbestimmungen zu überprüfen. Durch die VKrRL wurden zentrale Bereiche wie Vertragsinformationen erstmals konkret gesetzlich erfasst. Die Praxis zeigt aber, dass die Bestimmungen in einigen Bereichen nachzuschärfen sind bzw. zusätzliche Regelungen eingeführt werden sollen, etwa hinsichtlich des Anwendungsbereiches und der Kreditwerbung.

1) Ausdehnung des Anwendungsbereiches der Verbraucherkreditrichtlinie

- **Die Betragsgrenzen** beim Anwendungsbereich sollen wegfallen (vor allem 200 Euro Untergrenze).
- Alle Arten von **Finanzierungsleasingverträgen** sollen in Anwendungsbereich fallen, um Umgehungskonstruktionen zu vermeiden, allenfalls mit Sonderbestimmungen für Operating Leasing.
- Um ein Mindestmaß an Transparenz und Vergleichbarkeit herzustellen sollen Sonderbestimmungen für **Pfandleihe** eingeführt werden. Vor allem die verpflichtende Angabe des effektiven Jahreszinses und des zu zahlenden Gesamtbetrages ist notwendig.
- Auch bei **fällig gestellten Verbrauchercredits** gibt es einen Bedarf an Informationen für Schuldner. In der Praxis gibt es nämlich große Transparenzlücken bei Ratenzahlungen nach Klagen. Rückzahlungsvereinbarungen sollten daher einen festgelegten Mindestinhalt haben (Verzugszinssatz, Ratenhöhe, Laufzeit und sonstige Kosten aufgeschlüsselt). Während einer laufenden Rückzahlungsvereinbarung sollte **verpflichtend ein jährlicher Kontoauszug** mit allen Buchungen und einem aktuellen Saldo übermittelt werden.

2) Mehr Rücktrittsrechte

- **Ausdehnung des Rücktrittsrechts auf BürgInnen, PfandbestellerInnen und GarantInnen:** Im Bereich der mithaftenden VerbraucherInnen, die eine Haftung für fremde Schulden eingehen, gibt es eine Schutzlücke, die durch die Erweiterung des Rücktrittsrechts geschlossen werden sollte. Diese Verbraucher sind mindestens genauso schutzwürdig wie Kreditnehmer selbst und eine Cooling-Off-Phase mit Rücktrittsmöglichkeit kann vor unüberlegten Haftungsübernahmen schützen.
- Ein **Rücktrittsrecht** sollte es **auch bei Kreditvermittlungsverträgen** geben. Denn, wenn ein Kreditvermittlungsauftrag storniert wird, werden oft Stornoprovisionen oder Konventionalstrafen verlangt, die zu einer hohen finanziellen Belastung für Verbraucher werden können.

3) Verschärfung der Bestimmungen zur Kredit- und Leasingwerbung

Zahlenwerbung für Kredit sollte sich auf den effektiven Jahreszinssatz konzentrieren und das sollte durch eine neue Vorgabe in der VKrRL festgelegt werden. Auch ein ausdrückliches **Verbot der Verwendung von Kleindruck** für das repräsentative Beispiel ist notwendig. Stattdessen sollte es eine verpflichtende Darstellung in geblockter bzw gestaffelter Form geben. Die **Repräsentativität des effektiven Jahreszinssatzes sollte in der VKrRL verbindlich definiert** werden, sodass nur ein solcher Effektivzins verwendet werden darf, von dem die Bank annehmen darf, dass **zwei Drittel der tatsächlich vergebenen Kredite** zumindest mit dem beworbenen Zinssatz vergeben werden.

4) Bewertung der Kreditwürdigkeit und Datenschutz

Die Datenschutzgrundverordnung enthält allgemeine Prinzipien und Grundsätze zum Datenschutz. Zum Schutz der betroffenen KonsumentInnen sind daher **für den Kreditbereich zusätzlich spezifische Datenschutzbestimmungen notwendig.**

5) Wirksamkeit der Vorvertragliche Informationen erhöhen

- Um sicherzustellen, dass diese tatsächlich rechtzeitig vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden, sollte vorgeschrieben werden, dass die **Europäischen Standardinformationen bereits beim Erstkontakt bzw beim erstmaligen Gespräch über Konditionen ausgehändigt werden.**
- Um den Informationswert und die Übersichtlichkeit zu verbessern, **sollte der effektive Jahreszins als zentraler Vergleichsparameter in den Europäischen Standardinformationen stärker hervorgehoben werden**, etwa durch eine größere Schrift und/oder die grafische Betonung dieser Zeile des Formulars.

6) Verbesserte Informationen während der Laufzeit eines Kredites

- Bei Kontoüberziehungen sollte es eine **regelmäßige verpflichtende Information über die Höhe des Sollzinssatzes bzw bei Überschreitungen zusätzlich die Höhe des Verzugszinssatzes** geben. Bei teuren Kontoüberziehungen ist mehr Transparenz erforderlich.
- Die Pflicht dem Kreditnehmer **jährlich eine Kontomitteilung bei laufenden Kreditverträgen auszuhändigen sollte in die VKrRL aufgenommen werden.** Die Mitteilung sollte **alle Buchungen chronologisch enthalten sowie den aktuellen aushaftenden Saldo.**

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 1
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
AutorInnen: Christian Prantner, Benedikta Rupprecht
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2019: AK Wien

**Stand Mai 2019
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Downloaden:

wien.arbeiterkammer.at/service/studien

