



Ist eine Bank frei in der Auswahl ihrer KundInnen?

Die Filiale einer Bank verweigert Geschwistern afghanischer Herkunft, die beide als anerkannte Flüchtlinge in Österreich leben, die Eröffnung eines Kontos mit Bankomatkarte zu den allgemein geltenden Bedingungen.

Sachverhalt

Herr und Frau S, Bruder und Schwester, sind afghanische Staatsangehörige und leben seit 2002 als anerkannte Flüchtlinge im Sinne der Genfer Flüchtlingskonvention in Wien. Frau S will im August 2014 in einer Bankfiliale in der Nähe ihrer Wohnung ein Konto eröffnen. Eine Beraterin der Filiale meint zunächst, dass die Eröffnung eines Kontos mit einem Konventionspass nicht möglich sei, weil die Bank im Falle einer Abschiebung von Frau S wirtschaftlich nicht abgesichert wäre. Frau S macht die Beraterin darauf aufmerksam, dass sie als anerkannter Flüchtling nicht abgeschoben werden kann. Die Beraterin erklärt sich schließlich bereit, ihr ein StudentInnenkonto einzurichten. Frau S bekommt eine Bankkarte, mit der sie bei Bankomaten Geld beheben und in Geschäften bargeldlos bezahlen kann.

Zwei Monate später will auf Empfehlung seiner Schwester auch Herr S in derselben Bankfiliale ein Konto eröffnen. Auch ihn lässt die Beraterin wissen, dass die Bank Probleme mit Flüchtlingen gehabt habe, die später abgeschoben wurden. Sie könne ihm daher bloß eine Bankomatkarte mit eingeschränkter Funktion anbieten. Mit dieser Karte könne er Geld nur in einer Bankfiliale beheben, weder ein Überziehungsrahmen, noch die Zahlungsfunktion in Geschäften wären möglich. Herr S argumentiert, dass er als Konventionsflüchtling nicht abgeschoben werden kann und weist darauf hin, dass seine Schwester ein Konto mit Bankomatkarte ohne Einschränkungen eröffnen konnte. Die Beraterin beharrt aber auf den einschränkenden Bedingungen. Unter diesen Bedingungen ist Herr S nicht bereit, ein Konto zu öffnen. Er verlässt die Bank.

Am selben Tag erhält seine Schwester eine SMS mit folgendem Inhalt: „Auf Grund von Änderungen der Richtlinien zu Bankomatkarten für Kunden mit Konventionspass bitte ich Sie in unsere Filiale.“ Frau S ersucht ihre Beraterin telefonisch, ihr die neuen Richtlinien zu übermitteln.



Die Beraterin kommt dieser Bitte nicht nach, sie meint, es gäbe dazu nichts Schriftliches. Neuerlich weist sie auf Probleme mit einer Person mit Konventionspass hin, die abgeschoben worden sei. Frau S betont wieder, dass sie anerkannter Flüchtling ist und dauernden Aufenthaltsstatus in Österreich genießt. Die Beraterin verlangt einen Nachweis für die Richtigkeit dieser Darstellung. Frau S sichert die Vorlage des entsprechenden Bescheids zu und beendet das Gespräch.

Wenige Stunden später versucht Frau S, an einem Bankomat Geld zu beheben. Dabei wird ihre Karte eingezogen. Verärgert kontaktiert sie die Filialleiterin ihrer Bankfiliale. Diese erklärt, dass Frau S irrtümlich eine falsche Karte erhalten habe, die nun durch eine Karte mit beschränkter Funktion ersetzt werden müsse. Auch sie wiederholt, dass es neue Richtlinien gäbe und die Bank bei Konventionsflüchtlingen darauf achten müsse, keinen Schaden durch eine mögliche Abschiebung zu erleiden. Die Bank sei ein Privatunternehmen und könne sich daher aussuchen, welche KundInnen sie unter welchen Bedingungen akzeptiere.

Frau S beantragt daraufhin die Schließung ihres Kontos. Sie ist davon überzeugt, dass sie und ihr Bruder auf Grund ihrer afghanischen Herkunft diskriminiert worden sind und wendet sich an die Gleichbehandlungsanwaltschaft.

Verlauf der Beratung / des Verfahrens

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft (GAW) vermutet eine Ungleichbehandlung beim Zugang zu einer Dienstleistung und richtet ein Interventionsschreiben an den für das Geschäft mit Privatkunden zuständigen Vorstand der Bank. In dem Schreiben macht die Gleichbehandlungsanwaltschaft darauf aufmerksam, dass das Verhalten der Mitarbeiterinnen der Bank nach Rechtsansicht der Gleichbehandlungsanwaltschaft eine Diskriminierung im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes (GIBG) darstellt.

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft regt an, die Angelegenheit vergleichsweise in Form einer finanziellen Entschädigung an die beiden Betroffenen zu bereinigen und empfiehlt darüber hinaus, für die MitarbeiterInnen und insbesondere die FilialleiterInnen der Bank eine Schulung zu den gesetzlichen Vorgaben des Gleichbehandlungsgesetzes vorzusehen.

Die Rechtsabteilung der Bank bedauert zwar die Vorfälle, ist aber der Meinung, dass keinesfalls eine Diskriminierung auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit vorliege. Die Mitarbeiterinnen hätten lediglich die generellen Kriterien eingehalten, nach denen die Bank an alle Personen, unabhängig von Herkunft und Aufenthaltsstatus, Konten und Bankkarten vergibt. Nach diesen Kriterien sei die Aushändigung einer Bankkarte mit voller Funktion ausschließlich vom Nachweis eines geregelten Einkommens abhängig. Aus Kulanzgründen bietet die Rechtsabteilung jedoch an, Frau S und Herrn S jeweils eine Entschädigung von 100 Euro zukommen zu lassen. Die Geschwister nehmen dieses Angebot nicht an.

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft informiert die Bank zunächst darüber, dass der vorgeschlagene



Betrag jedenfalls keine adäquate Entschädigung für die durch die Diskriminierung erlittene persönliche Beeinträchtigung darstelle.

Weder von Frau S noch von Herrn S wurde der Nachweis eines geregelten Einkommens verlangt. Vielmehr wurden sie von Anfang an damit konfrontiert, dass das Eingehen einer Kundenbeziehung auf Grund ihres Asylstatus problematisch sei, weil dies eine wirtschaftliche Gefahr für die Bank darstelle. Frau S hatte zum Zeitpunkt der Kontoeröffnung ein aufrechtes Dienstverhältnis und somit ein geregeltes Einkommen. Ihr Gehalt wurde auf das gegenständliche Konto überwiesen.

Daraufhin räumt die Rechtsabteilung der Bank einen Irrtum ihrer Mitarbeiterinnen bezüglich der Rechtswirkungen des Konventionspasses ein, bestreitet aber immer noch das Vorliegen einer Diskriminierung im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes. Die Bank erhöht das Vergleichsangebot auf jeweils 150 Euro. Herr und Frau S empfinden auch diese Summe als nicht angemessen.

Ein Vertreter der Rechtsabteilung erklärt sich nun zu einem persönlichen Gespräch mit den beiden Betroffenen bereit, um sich deren Darstellung anzuhören. In diesem von Herrn und Frau S als positiv empfundenen Gespräch räumt der Vertreter der Bank ein, dass es keine Dienstanweisungen der Bankzentrale gäbe, die eine Differenzierung zwischen KundInnen nach deren Aufenthaltsstatus, Herkunft oder Religion beinhalten würden. Er entschuldigt sich für das diskriminierende Verhalten seiner Mitarbeiterinnen und bietet Herrn und Frau S jeweils 800 Euro Entschädigung an. Er informiert sie auch darüber, dass es eine interne Besprechung zur Frage der rechtlichen Qualität von Konventionspässen gegeben habe und dass die Vorstände der Bank, die Compliance Abteilung, die bankinterne Ombudsstelle und die Leitung der betroffenen Bankfiliale über die Beschwerde und die Auseinandersetzung mit der Gleichbehandlungsanwaltschaft informiert worden sind.

Frau und Herr S freuen sich besonders darüber, dass bankintern an die relevanten Stellen berichtet wird und nehmen die Entschädigung an. Ein Bankkonto bei dieser Bank wollen sie allerdings nicht mehr.

Analyse aus Sicht der Gleichbehandlungsanwaltschaft

Gemäß § 31 Abs 1 GIBG darf niemand auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit bzw. des Geschlechts beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen diskriminiert werden. Es steht außer Zweifel, dass eine Bank Dienstleistungen im Sinne des GIBG öffentlich anbietet.

Frau und Herr S sind anerkannte Flüchtlinge in Sinne der Genfer Flüchtlingskonvention und damit österreichischen Staatsangehörigen gleichgestellt. Sie haben ein dauerndes Einreise- und Aufenthaltsrecht in Österreich und können sich durch einen Konventionsreisepass ausweisen. Aus Unkenntnis über die Rechtswirkungen des Konventionspasses und wegen ihrer ethnischen Zugehörigkeit verweigert die Bank den Betroffenen zunächst den Zugang zu einem Konto und gewährt diesen Zugang schließlich nur unter gravierenden Einschränkungen. Die Bank begründet die Benachteiligung von



Herrn S und den kurze Zeit später erfolgten Entzug der Bankomatkarte von Frau S wiederholt damit, dass es Probleme mit Konventionsflüchtlingen gegeben habe und sie sich daher aus wirtschaftlichen Gründen vorsehen müsse.

Eine so generalisierende Argumentation kann keinesfalls als sachliche Rechtfertigung für eine benachteiligende Vorgangsweise angesehen werden. Herr und Frau S haben keinen Anlass zu Befürchtungen bezüglich einer eventuellen Abschiebung gegeben und der Bank alle Dokumente zur Verfügung gestellt, die für die Eröffnung eines StudentInnenkontos notwendig sind.

Richtlinien, die die Verweigerung der Eröffnung eines Kontos oder Einschränkungen hinsichtlich der Verwendung einer Bankomatkarte für Flüchtlinge mit Konventionsreisepass regeln würden, hat die Bank nicht vorgelegt. Auch die als Grund für die Beschränkung vorgebrachte Bonitätsprüfung ist nicht erfolgt. Frau S ist berufstätig und verfügt über ein regelmäßiges Einkommen.

Die von der Filialleiterin der Bank vorgebrachte Argumentation, es stehe der Bank frei, sich ihre Kunden auszusuchen, übersieht, dass die zum Schutz vor Diskriminierung eingeführten gesetzlichen Bestimmungen die Privatautonomie sehr wohl einschränken können. Privatautonomie hat dort ihre Grenze, wo sie wie im gegenständlichen Fall zur Benachteiligung einzelner KundInnen aus Gründen der ethnischen Zugehörigkeit führt.

Nach § 38 Abs 1 GIBG hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung. Durch das Zustandekommen eines außergerichtlichen Vergleichs konnten Herr und Frau S angemessen entschädigt werden.