

# Fragen und Antworten zur Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen

## Schlichtungsstelle

Antworten auf häufig gestellte Fragen:

### - 1. Was ist die Ombudsstelle der Österreichischen Pensionskassen?

Die Ombudsstelle der Österreichischen Pensionskassen ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Pensionskassenvertrag zwischen einer in Österreich konzessionierten Pensionskasse sowie einem Anwartschafts- oder Leistungsberechtigtem.

Der Fachverband der Pensions- und Vorsorgekassen der WKÖ ist Träger der Ombudsstelle.

### - 2. Wer ist der Ombudsmann/-frau?

Der Ombudsmann/-frau ist Leiter des Verfahrens, weisungsfrei und unabhängig.

Ombudsmann ist derzeit Dr. Ernst Klicka, er ist Jurist und war bis 2017 in Managementpositionen in den Bereichen Personal, Kommunikation und vor allem in Rechtsangelegenheiten tätig.

### - 3. Wann kann ich mich beschweren?

Viele Meinungsverschiedenheiten oder auch nur Missverständnisse können im direkten Kontakt mit ihrer Pensionskasse einvernehmlich geklärt werden. Wenden Sie sich daher zuerst direkt an Ihre Pensionskasse, wenn Sie mit deren Dienstleistung oder Produkt nicht zufrieden sind.

Die Verfahrensordnung der Ombudsstelle der Österreichischen Pensionskassen sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit der betroffenen Pensionskasse zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen erfolglos geblieben sind, kann ein Verfahren eingeleitet werden.

### - 4. Besteht eine Verpflichtung, ein Verfahren bei der Ombudsstelle einzuleiten oder daran teilzunehmen?

Das Verfahren ist sowohl für den Beschwerdeführer als auch für die Pensionskasse freiwillig. Beide Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

### - 5. Wann lehnt der Ombudsmann/-frau die Bearbeitung einer Beschwerde ab?

Der Ombudsmann/-frau lehnt die Behandlung einer Beschwerde ab, wenn

- die Ombudsstelle nicht zuständig ist oder
- die Beschwerde offensichtlich unbegründet oder schikanös ist oder
- bereits eine rechtskräftige Entscheidung oder ein gerichtlicher Vergleich zum gegenständlichen Streitfall vorliegt bzw. ein Verfahren bei Gericht anhängig ist oder
- der Beschwerdeführer nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Beschwerdegegner bereits gesucht hat oder
- der Beschwerdeführer die Erklärung über die Entbindung vom Datenschutz verweigert oder
- die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Ombudsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

## - 6. Was soll eine Beschwerde enthalten?

Die Beschwerde soll enthalten:

- Name und (Zustell-)Adresse des Berechtigten
- Name und (Zustell-)Adresse der Pensionskasse
- eine Sachverhaltsdarstellung
- einen Lösungsvorschlag für die Erledigung der Beschwerde
- die Erklärung, dass der Berechtigte bereits einen Einigungsversuch mit der Pensionskasse unternommen hat
- die Erklärung, dass keine rechtskräftige Entscheidung und kein rechtswirksamer gerichtlicher Vergleich zu dem Streitfall vorliegt und auch kein Verfahren hierzu bei Gericht anhängig ist
- Dokumente, die für die Beurteilung der Beschwerde erforderlich sind

## - 7. Wie steht es mit dem Datenschutz?

Um ein Verfahren durchführen zu können, ist eine entsprechende Erklärung des Beschwerdeführers notwendig, in der er die Pensionskasse ausdrücklich vom Datenschutz gegenüber der Ombudsstelle entbindet.

Er ermächtigt die Pensionskasse, der Ombudsstelle sämtliche verfahrensrelevanten Auskünfte betreffend der, mit der Pensionskasse bestehende Geschäftsverbindung, zu erteilen und Kopien von Unterlagen für dieses Verfahren zur Verfügung zu stellen. Er hat auch der Ombudsstelle die Zustimmung zur Verwendung der verfahrensrelevanten Daten im Rahmen der Verfahrensordnung zu erteilen.

Der Ombudsmann/-frau sowie alle Beteiligten sind gegenüber Außenstehenden zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Verfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Sie haben die im Rahmen des Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen vertraulich zu behandeln.

## - 8. Wohin schicke ich meine Beschwerde?

Die Beschwerde kann per E-Mail oder postalisch eingebracht werden an:

Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen  
Wiedner Hauptstraße 57  
A-1040 Wien, Österreich  
E-Mail: [ombudsstelle-pensionskassen@wko.at](mailto:ombudsstelle-pensionskassen@wko.at)

## - 9. Wie läuft das Verfahren ab?

Der Ablauf des Verfahrens ist in der Verfahrensordnung der Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen geregelt. Diese findet sich auch zum Download auf der Homepage des Fachverband der Pensions- und Vorsorgekassen [www.vorsorgeverband.at](http://www.vorsorgeverband.at); sie wird Ihnen auf Wunsch auch gerne in Papierform zugestellt.

## - 10. Einleitung des Verfahrens

Das Verfahren wird mit dem Einlangen der Beschwerde bei der Ombudsstelle der österreichischen Pensionskassen eingeleitet. Die Beschwerde samt Unterlagen kann auf elektronischem Weg oder auf dem Postweg eingereicht werden. Die Verfahrenssprache ist deutsch.

## - 11. Prüfung der Beschwerde

Der Ombudsmann/-frau prüft, ob der Gegenstand der Beschwerde in die Zuständigkeit der Ombudsstelle fällt. Kommt er zu der Auffassung, dass er nicht zuständig ist oder sonst einer der unter Punkt 5 angeführten Ablehnungsgründen vorliegt, so beendet er das Verfahren und verständigt hievon den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin. Andernfalls setzt er das Verfahren fort.

## - 12. Fortführung des Verfahrens

Ist die Beschwerde zulässig, so informiert der Ombudsmann/-frau den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin über den weiteren Verfahrensablauf und ersucht um Abgabe der Erklärung über die Entbindung vom Datenschutz und die Zustimmung zur Datenverwendung. Sobald diese Erklärung einlangt, wird die Beschwerde samt Erklärung an die Pensionskasse weitergeleitet.

Diese wird eingeladen, binnen zwei Wochen mitzuteilen, ob es am Verfahren teilnimmt. Erklärt die Pensionskasse ihre Bereitschaft zur Teilnahme, so hat sie zugleich zur Beschwerde Stellung zu nehmen. Teilt die Pensionskasse mit, dass sie nicht am Verfahren teilnimmt, oder äußert sie sich überhaupt nicht, so beendet der Ombudsmann/-frau das Verfahren und verständigt hievon den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin.

Die Stellungnahme der Pensionskasse zur Beschwerde übermittelt der Ombudsmann/-frau dem Beschwerdeführer oder der Beschwerdeführerin zur Information und zur Äußerung innerhalb einer angemessen, vom Ombudsmann/-frau fest zu setzenden, Frist. Eine solche Gelegenheit zur Äußerung wird in der Folge jedes Mal geboten, wenn eine Seite ein neues Argument vorbringt.

## - 13. Lösungsvorschlag

Ziel des Verfahrens ist es, den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin und die Pensionskasse bei der gütlichen Beilegung ihres Konflikts zu unterstützen. Der Ombudsmann/-frau hat dabei auch die Möglichkeit, für die Lösung des Konflikts dienliche Informationen einzuholen, Auskunftspersonen zu hören, in Unterlagen Einsicht zu nehmen sowie die Streitteile einzeln zu einem Gespräch oder gemeinsam zu einer Verhandlung einzuladen.

Wird eine Lösung des Streitfalls auf andere Weise nicht erreicht, so kann der Ombudsmann/-frau den Streitteilen einen konkreten Vorschlag zu dessen Beilegung unterbreiten.

Diesen Vorschlag übermittelt der Ombudsmann/-frau den Streitteilen per E-Mail oder Post.

Beide Teile können dem Lösungsvorschlag zustimmen oder ihn ablehnen. Über allfällige Äußerungen eines Teiles zum Lösungsvorschlag informiert der Ombudsmann/-frau den anderen Teil.

## - 14. Beendigung des Verfahrens

Der Ombudsmann/-frau kann das Verfahren mit dem Lösungsvorschlag beenden.

Er beendet das Verfahren auch, wenn einer der Ablehnungsgründe des Punktes 5 hervorkommt, einer der Streitteile erklärt, das Verfahren nicht fortsetzen zu wollen, oder sonst der Einigungsversuch erfolglos geblieben ist.

Mit der Unterbreitung eines Lösungsvorschlags oder der sonstigen Beendigung des Verfahrens weist der Ombudsmann/-frau die Streitteile auf die Möglichkeit der Anrufung der Gerichte hin.

## - 15. Ist das Verfahren vertraulich?

Das Verfahren ist nicht öffentlich. Alle Anfragen und Beschwerden werden vertraulich behandelt. Den Streitteilen, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Verfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken. Der Ombudsmann/-frau sowie alle Beteiligten sind gegenüber Außenstehenden zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Verfahrens Kenntnis erlangen.

## - 16. Was kostet das Verfahren bei der Ombudsstelle?

Die Teilnahme am Verfahren bei der Ombudsstelle ist für Sie unentgeltlich.

Die Kosten und Auslagen, die sonst durch das Verfahren entstehen, insbesondere die Kosten einer allfälligen Vertretung und Beratung, trägt jeder Streitteil selbst.