

**Senat III der Gleichbehandlungskommission**

**Prüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz**

**GBK III/259/20**

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am 21. Jänner 2021 über den am ... eingelangten Antrag von **Fr. A und Herrn B** (in der Folge „Antragsteller\*in“) betreffend die Überprüfung einer unmittelbaren Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einer Diskriminierung aufgrund eines Naheverhältnisses und einer Anweisung zur Diskriminierung durch die Antragsgegnerin

**X AG**

**gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1, 3 und 4 Gleichbehandlungsgesetz** (in der Folge GIBG; idF BGBl. I Nr. 34/2015) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (idF BGBl. I Nr. 107/2013) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idF BGBl. II Nr. 275/2013) **zur Auffassung, dass durch die Antragsgegnerin**

- 1. eine unmittelbare Diskriminierung des Antragstellers aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen nicht vorliegt.**
- 2. eine Diskriminierung der Antragstellerin aufgrund des Naheverhältnisses zum Antragsteller wegen seiner ethnischer Zugehörigkeit nicht vorliegt.**
- 3. eine Anweisung zur Diskriminierung beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen nicht vorliegt.**

Der Sachverhalt stellte sich laut Antrag im Wesentlichen wie folgt dar:

Die Antragsteller hätten am ... bei der Antragsgegnerin in der Filiale am ..., ein gemeinsames Girokonto eröffnen wollen. Dies sei der erste geschäftliche Kontakt mit der Antragsgegnerin gewesen. Der Antragsteller sei anerkannter Flüchtling und besitze einen Konventionsreisepass, mit dem er sich bei der Kontoeröffnung habe ausweisen wollen. Ein Mitarbeiter der Antragsgegnerin habe den Konventionsreisepass jedoch aufgrund interner Vorgaben abgelehnt und ihn aufgefordert, seinen noch in Ausstellung befindlichen österreichischen Führerschein nachzureichen, da ansonsten die Kontoeröffnung nicht abgeschlossen werden könne.

Die bereits am nächsten Tag übermittelte schriftliche Ablehnung der Kontoeröffnung sei erstens nur an die Antragstellerin gerichtet gewesen und auch nur dieser zugestellt worden. Darüber hinaus habe sie keinerlei konkrete Begründung für die Ablehnung beinhaltet.

Trotz mehrfacher Aufforderung sei der Antragsteller weder postalisch noch per E-Mail angeschrieben und über seine Ablehnung bzw. über die vorgebrachten Gründe dafür informiert worden. In der weiter geführten Korrespondenz, welche zunächst weiterhin ausschließlich an die Antragstellerin gerichtet gewesen sei, sei den Antragstellern von der Antragsgegnerin bestätigt worden, dass die Ablehnung nur den Antragsteller betreffe und es korrekt sei, dass dem Antragsteller in der Frühphase der Antragstellung fälschlicherweise kommuniziert worden sei, dass das von ihm vorgelegte Ausweisdokument nicht akzeptiert würde.

Abschließend habe die Antragsgegnerin vorgebracht, dass die Ablehnung jedoch nicht aufgrund des Konventionsreisepasses erfolgt, sondern eine negative Bonitätsprüfung des Antragstellers bei der CRIF GmbH dafür ausschlaggebend gewesen sei. Es sei jedoch nicht nachgewiesen worden, wie überhaupt eine Bonitätsprüfung bei der CRIF GmbH habe erfolgen können, ohne dieser ein Ausweisdokument vorzuweisen, da der Konventionsreisepass weder kopiert noch in sonst einer Form entgegengenommen und der Führerschein bis dato nicht nachgereicht worden sei.

In der Stellungnahme der Antragsgegnerin vom ... habe diese weiters vorgebracht, dass der Antragsteller bereits im ... ein Girokonto beantragt und auch damals eine negative CRIF-Abfrage zu seiner Ablehnung geführt hätte. Welches Ausweisdokument für eine CRIF-Abfrage vorgelegt worden sei, wäre nicht dargelegt worden.

Im Zuge eines problemlosen Leasingantrags bei einem Autohändler habe der Antragsteller in der Zwischenzeit eine Selbstauskunft bei der CRIF GmbH eingeholt. In der Antwort habe die CRIF GmbH erklärt, weder eine positive noch eine negative Auskunft bescheinigen zu können, da zu wenige Daten vorhanden wären.

Von der Antragsgegnerin langten zu den Vorwürfen am ... im Wesentlichen folgende Stellungnahmen ein:

Die Entscheidung über die Ablehnung des Antrags der Antragsteller auf Eröffnung eines gemeinsamen Girokontos sei weder aufgrund des Ausweisdokuments des Antragstellers abgelehnt worden, noch sei seine ethnische oder kulturelle Herkunft dabei ausschlaggebend gewesen. Die Entscheidung der Antragsgegnerin, den Antrag nicht zu genehmigen, habe ausschließlich auf dem Umstand beruht, dass es dem Antragsteller an der erforderlichen CRIF-Bonität gemangelt habe.

Die Vorgehensweise der Antragsgegnerin im Rahmen der Prüfung eines Antrags auf Bewilligung einer Kontoeröffnung erfolge anhand von zwei Prüfungsschritten, die bei sämtlichen Kunden vorzunehmen seien. Dabei spiele die ethnische Zugehörigkeit oder Herkunft der jeweiligen Antragsteller überhaupt keine Rolle. Vielmehr würden hier bei allen Kunden und Kundinnen ausnahmslos die zwingenden, regulatorischen Vorgaben erfüllt:

Zum einen würde eine Bonitätsprüfung im Auftrag der Antragsgegnerin durch die CRIF GmbH durchgeführt, sowie zum anderen erfolge eine Legitimationsprüfung des antragstellenden Kunden durch die Antragsgegnerin selbst. Ergabe die Bonitätsprüfung des jeweiligen Interessenten bereits ein negatives Ergebnis, sei eine Prüfung der Legitimation nicht weiter notwendig.

Die Antragsgegnerin betonte an dieser Stelle zudem, dass die Art des vorgewiesenen Legitimationsdokuments im Rahmen der Überprüfung nicht von Bedeutung sei, es müsse nur eine regulatorisch ausreichende Legitimation möglich sein. Es handle sich dabei um ein neutrales Kriterium, das zwecks Bewilligung des Antrags auf Kontoeröffnung vorliegen müsse. Insbesondere werde der Vorwurf seitens der Antragsteller, wonach die Antragsgegnerin angeblich staatenlose Kunden ohne weitere Prüfung aufgrund der Vorlage eines Konventionsreisepasses ablehne, ausdrücklich zurückgewiesen. Die Antragsgegnerin zähle mehrere staatenlose Personen zu ihrem Kundenkreis.

Der Antragsteller habe bereits im ... bei der Antragsgegnerin einen Antrag auf Eröffnung eines Girokontos mit Dispositionsrahmen (also mit einem Überziehungsrahmen) gestellt. Dieser Antrag sei bereits damals an mangelnder Bonität des Antragstellers laut der CRIF GmbH gescheitert. Aus diesem Grund sei es zum damaligen Zeitpunkt seitens der Antragsgegnerin erst gar nicht zu einer Aufforderung zur Vorlage eines Ausweises des Antragstellers gekommen. Der Antragsteller habe bei der erstmaligen Antragstellung auch keine Beschwerde wegen angeblicher Diskriminierung aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit an die Antragsgegnerin gestellt.

Im ... habe der Antragsteller sodann gemeinsam mit der Antragstellerin nochmals einen Antrag auf Eröffnung eines gemeinsamen Girokontos gestellt, auch hier mit einem Überziehungsrahmen. In der Frühphase der Antragstellung sei dem Antragsteller kommuniziert worden, dass das von ihm vorgelegte Ausweisdokument nicht akzeptiert würde. Dabei habe es sich um eine Fehlauskunft seitens der Antragsgegnerin gehandelt, für die sie sich auch umgehend entschuldigt habe. Sobald dieses Versehen habe geklärt werden können, habe die Antragsgegnerin die weiteren Prüfschritte in derselben Art fortgeführt, als verfüge der Interessent etwa über einen österreichischen Reisepass.

Die Antragsgegnerin habe zu diesem Zeitpunkt auch bereits über genügend Informationen verfügt, um die gesetzlich vorgeschriebene Bonitätsprüfung durchführen zu können. Diese

weitere Prüfung seitens der CRIF GmbH habe in der Folge jedoch abermals eine negative Auskunft zur Bonitätseinstufung des Antragstellers ergeben, die aufgrund der internen Vorgaben der Antragsgegnerin wieder zu einer zwingenden Ablehnung habe führen müssen.

Weiterhin wäre für den Antragsteller jedoch der Abschluss eines Basiskontos ohne Überziehungsrahmen möglich gewesen. Die Möglichkeit eines Überziehungsrahmens sei aber ganz offensichtlich (und bereits ...) das Anliegen (und das Hauptthema) für den Antragsteller gewesen.

Aus diesem Grund bestreite die Antragsgegnerin auch ausdrücklich den Vorwurf des Vorliegens einer angeblichen Anweisung zur Diskriminierung gemäß § 32 Abs. 3 GIBG. Von Seiten der Antragsgegnerin habe es zu keinem Zeitpunkt die interne Richtlinie, Konventionsreisepässe nicht anzuerkennen gegeben und seien ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen niemals dazu angehalten worden, bei Konventionsreisepässen ein anderes Vorgehen als bei anderen Ausweisdokumenten zu wählen. Zudem sei der Antragsgegnerin nicht erklärlich, weshalb die erste Ablehnung mangels ausreichender Bonität seitens des Antragstellers akzeptiert worden sei, im Rahmen der zweiten Ablehnung, die ebenso ausschließlich wegen fehlender Bonität erfolgen habe müssen, die Antragsgegnerin schweren Vorwürfen einer angeblichen Diskriminierung ihrer Kunden ausgesetzt würde.

Weiters würde auch der Vorwurf einer Diskriminierung gemäß § 32 Abs. 4 GIBG betreffend die Antragstellerin ausdrücklich bestritten. Die Antragstellerin behaupte nämlich, dass sie von der Antragsgegnerin aufgrund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren ethnischen Zugehörigkeit eine weniger günstige Behandlung erfahren habe, als eine andere Person in dieser Situation erfahren hätte.

Wie bereits ausführlich dargelegt, habe der Antrag der beiden Antragsteller auf Eröffnung eines Girokontos vom ... nicht bewilligt werden können, weil die erforderliche Bonität des Antragstellers nicht vorgelegen sei. Sofern die Antragstellerin ein Girokonto hätte eröffnen wollen, wäre ihr Antrag gerne von der Antragsgegnerin geprüft worden. Festgehalten werde, dass beim gemeinsamen Antrag die Ablehnung erfolgt sei, weil Voraussetzung gewesen wäre, dass

beide Inhaber über die erforderliche Bonität verfügen müssten. Ein gemeinsames „Basiskonto“ ohne Überziehungsrahmen würde als Produkt nicht angeboten, da dies in den regulatorischen Vorgaben nicht vorgesehen sei.

Zusammenfassend werde somit festgehalten, dass seitens der Antragsgegnerin im Rahmen der Antragstellung auf Eröffnung eines Girokontos weder eine unmittelbare Diskriminierung des Antragstellers aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit erfolgt sei, noch die Antragstellerin aufgrund ihres Naheverhältnisses zum Antragsteller diskriminiert worden sei. Ebenso wenig sei eine Anweisung der Antragsgegnerin an ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu einer Diskriminierung von Interessenten mit einem Konventionsreisepass bei dem Versuch der Kontoeröffnung vorgelegen.

Die Antragsgegnerin bringe an dieser Stelle ihre Verwunderung darüber zum Ausdruck, dass eine unglücklich formulierte Erklärung im Zuge der Legitimationsprüfung, die man sofort klar gestellt und für die man sich umgehend entschuldigt habe, offenbar höher bewertet werde, als der Umstand, dass die Antragsgegnerin im vorliegenden Fall eine regulatorisch zwingend vorgesehene Bonitätsprüfung durchgeführt habe und nachweislich alleine wegen deren negativem Ergebnis die gewünschte Kontoeröffnung mit Überziehungsrahmen abgelehnt worden sei. Obwohl damit klar sei, dass die Ablehnung der von den Antragstellern gewünschten Kontoeröffnung aus objektiven, für jeden österreichischen oder sonstigen Kunden ebenso geltenden, durch zwingende bankwesenrechtliche Vorgaben bedingten Gründen erfolgt sei, hänge man sich bei den aktuellen Vorwürfen am ersten Missverständnis betreffend den Konventionsreisepass auf.

Auch der Umstand, dass es den Antragstellern ganz offensichtlich nicht um eine bloße Kontoeröffnung gegangen sei, sondern um den Überziehungsrahmen (was die Bonitätsprüfung umso wichtiger mache), würde bei der aktuellen Diskussion zu Lasten der Antragsgegnerin völlig negiert.

In der Sitzung des Senates vom ... wurden die Antragsteller, Herr Y und Fr. Z (im Beisein ihrer rechtfreundlichen Vertretung...) befragt:

Der Antragsteller erläuterte in seiner Befragung im Wesentlichen, dass sie am ... in der Filiale der Antragsgegnerin ein normales Haushaltskonto hätten eröffnen wollen. Die beiden dort anwesenden Mitarbeiter hätten sie zuerst gebeten ein Formular am Computer auszufüllen und danach einen Ausweis zum Kopieren zu übergeben.

Die Antragstellerin habe ihren Personalausweis und der Antragsteller seinen Konventionsreisepass übergeben. Ein Mitarbeiter habe gleich gemeint, dass sie den Konventionsreisepass nicht akzeptieren würden. Auf Hinweis der Antragstellerin, dass der Konventionsreisepass akzeptiert werden müsse, habe der andere Mitarbeiter gemeint, ob der Antragsteller nicht einen Führerschein oder einen anderen Ausweis habe.

Der Antragsteller habe dem Mitarbeiter mitgeteilt, dass sein Führerschein gerade in Erstellung sei, worauf der Mitarbeiter ihn gebeten habe wiederkommen, wenn er im Besitz des Führerscheins sei. Daraufhin hätten die Antragsteller die Filiale der Antragsgegnerin verlassen.

Auf die Frage, ob der Antragsteller schon im ... versucht habe, bei der Antragsgegnerin ein Konto zu eröffnen, erläuterte er, dass er das nicht persönlich bei der Antragsgegnerin gemacht habe. Eventuell habe es aber damit zu tun, dass er damals versucht habe, über ein Online-Vergleichsportal ein Konto bei der Antragsgegnerin zu eröffnen. Bei diesem Versuch sei kein Identifikationsdokument verlangt worden. Auch habe der Antragsteller nie erfahren, warum der Antrag abgelehnt worden sei.

Dann habe der Antragsteller versucht, einen dritten Antrag im ... zu stellen; dies aber nur um zu erfahren, ob die Antragsgegnerin ihr System umgestellt habe.

Auf Nachfrage erläuterte der Antragsteller, dass die gesamte Kommunikation immer die Antragstellerin mit der Antragsgegnerin geführt habe. Der Antragsteller habe nach dieser Situation nichts mit der Antragsgegnerin zu tun haben wollen.

Die Antragstellerin erläuterte in ihrer Befragung im Wesentlichen, dass sie in die Filiale der Antragsgegnerin gegangen seien, um ein gemeinsames Haushaltskonto ohne Überziehungs-

rahmen zu eröffnen. Sie seien freundlich empfangen und gebeten worden, ihre Daten an einem Terminal einzugeben. Bevor der Antrag angenommen werden könne, sei es im letzten Schritt darum gegangen, eine Passkopie anzufertigen.

Die Antragstellerin habe ihren Personalausweis überreicht, welcher angenommen worden sei. Der Antragsteller habe den Konventionsreisepass herausgenommen und sei im Begriff gewesen, diesen zu überreichen. Ein Mitarbeiter habe aber gesagt, dass sie den Konventionsreisepass nicht annehmen dürften. Die Antragstellerin habe darüber ihre Irritation zum Ausdruck gebracht. Der Mitarbeiter habe nur wiederholt, dass er mit dem Konventionsreisepass den Antrag nicht bearbeiten und daher nicht annehmen könne. Auch sein Kollege sei zum gleichen Schluss gekommen.

Ein Mitarbeiter habe als Lösungsvorschlag angeboten, dass er einen Führerschein annehmen könne. Der Führerschein des Antragstellers sei aber zu der Zeit gerade in Ausstellung gewesen und sein Ersatzpapier sei wiederum nicht akzeptiert worden. Es sei dazu aber in Aussicht gestellt worden, dass der Führerschein nachgereicht werden könne und dann der Antrag auf ein Konto bearbeitet würde. Das hätten die Antragsteller aber offengelassen und seien zu einer anderen Bank gegangen.

Kurz danach habe die Antragstellerin ein automatisch generiertes E-Mail bekommen, aus dem hervorging, dass der Auftrag bei der Antragsgegnerin eingelangt sei. Dies habe die Antragstellerin zum Anlass genommen die Situation in der Filiale mit der Antragsgegnerin zu besprechen. Daraus resultiere der vorliegende E-Mailverkehr. Zu bemerken sei noch, dass der Bitte der Antragstellerin, die E-Mails auch an den Antragsteller zu adressieren, nicht nachgekommen worden sei.

Herr Y erläuterte als Vertreter der Antragsgegnerin in seiner Befragung im Wesentlichen, dass er Leiter des Rechtsbüros der Antragsgegnerin sei. Bei der Antragsgegnerin handle es sich um eine „Online Bank“. Man könne nur online und in der Filiale Girokonten beantragen, ebenso



über eine Kreditvermittlungsplattform. Auch in der Filiale würden die Kunden über einen Computer – also online – einen Antrag stellen. Die Mitarbeiter würden den Kunden im Wesentlichen nur erklären, wie die Antragstellung elektronisch ablaufe. Eine tiefere Beratung gebe es vor Ort nicht. Diese Filiale sei mittlerweile aber geschlossen.

Aus Sicht der Antragsgegnerin sei der Erstkontakt mit dem Antragsteller im Jahr ... gewesen. Damals habe er über eine Kreditvermittlungsplattform, welche ihn auf die Website der Antragsgegnerin weitervermittelt habe, einen Antrag auf ein Girokonto gestellt. Girokonten würden üblicherweise einen Überziehungsrahmen vorsehen. Das sei auch der Grund, warum es eine Bonitätsprüfung geben müsse. Eine Identitätsprüfung sei in diesem Stadium noch nicht notwendig und es sei daher auch kein Ausweisdokument verlangt worden.

Diese Bonitätsprüfung sei beim Antragsteller negativ ausgefallen, da es im CRIF System einen Eintrag über eine offene Forderung gegeben habe. Daher sei dieser Antrag im ... 2019 mangels positiver Bonitätsprüfung abgelehnt worden. Es sei dem Antragsteller aber stattdessen ein Basiskonto ohne Überziehungsrahmen angeboten worden, was er aber abgelehnt habe.

Im ... 2019 hätten die Antragsteller ein gemeinsames Konto eröffnen wollen. Allerdings habe die CRIF-Abfrage beim Antragsteller wieder ein negatives Ergebnis ergeben, sodass der Antrag insgesamt abzulehnen gewesen sei. Ein Gemeinschaftskonto ohne Überziehungsrahmen würde die Antragsgegnerin nicht anbieten.

Der Konventionsreisepass habe mit der Ablehnung des Antrags nichts zu tun gehabt. Der Befragte könne sich die Situation nur so erklären, dass es sich um junge Mitarbeiter gehandelt habe, die ein nicht ganz alltägliches Dokument nicht richtig eingeschätzt und es deswegen abgelehnt hätten. Wenn man möchte, könne zum Zeitpunkt der Bonitätsprüfung schon das Ausweisdokument mitgesendet werden, vorgesehen sei das aber so nicht. Dies sei wahrscheinlich der Grund gewesen, warum die Mitarbeiter parallel zur laufenden Bonitätsprüfung nach dem Ausweis gefragt hätten. Die Mitarbeiter hätten eigentlich das Ergebnis der Bonitätsprüfung abwarten können. Gleichzeitig hätten sie aber gefragt, ob der Antragsteller nicht ein

anderes Ausweisdokument, wie etwa einen Führerschein, besäße. Dies zeige, dass die Mitarbeiter es einfach nicht besser gewusst hätten.

Selbstverständlich würde die Antragsgegnerin Konventionsreisepässe akzeptieren und sie habe viele Kundinnen und Kunden mit diesem Dokument. Die Antragsgegnerin habe sich für diesen Vorfall eine Woche später auch entschuldigt.

Der Antragsteller sei im ... 2019 durch an ihn adressierte Schreiben über die Ablehnungen informiert worden.

Frau Z erläuterte in ihrer Befragung im Wesentlichen, dass sie zu diesem Fall keine eigene Wahrnehmung habe, sie ihn sich aufgrund ihrer Tätigkeit im Beschwerdemanagement aber angesehen habe.

Der Antragsteller habe am ... 2019 versucht online ein Konto zu eröffnen. Die benötigten Unterlagen auf der ersten Seite der Homepage seien die unterfertigte Auftragsbestätigung und ein amtlicher Lichtbildausweis gewesen. Der Lichtbildausweis könne sofort hochgeladen oder per E-Mail nachgesendet werden. Auf der zweiten Seite würde der Kunde nach seinem Anstellungsverhältnis und der Branche gefragt. Auf dieser Seite würde der Kunde auch informiert, dass seine Daten an den KSV und die CRIF GmbH zur Bonitätsprüfung weitergeleitet würden. Weiters würden Vor- und Zuname und Geburtsdatum abgefragt, sowie die Zustimmung zur Entbindung vom Bankgeheimnis eingeholt, dass diese Abfrage auch gemacht werden könne.

Die Bonitätsprüfung würde also im Hintergrund stattfinden. Sei diese positiv, würde der Antrag vom Team Customer bearbeitet und nach Einlangen der Legitimation das Konto eröffnet. Ergebe die Bonitätsprüfung ein negatives Ergebnis, komme der Antrag zum Team der Giroabteilung. Auch im Fall des Antragstellers hätte sich die Giroabteilung aufgrund des negativen Ergebnisses den Antrag noch einmal angesehen, die Daten überprüft und den Girokontoantrag mangels ausreichender Bonität abgelehnt. Zu diesem Zeitpunkt habe die zuständige Kollegin den Ausweis des Antragstellers noch gar nicht gesehen. Über die Ablehnung des Antrags sei der Antragsteller per Brief informiert worden. Der Antragsteller habe auch die Kollegin

angerufen und nach den Ablehnungsgründen gefragt. Sie habe ihm diese erläutert und ihn auch darüber informiert, dass er ein Basiskonto eröffnen könne. Dies sei bei der Antragsgegnerin in den Kundendaten des Antragstellers vermerkt.

Im ... 2019 sei dann das gegenständliche Gemeinschaftskonto von den Antragstellern in der Filiale über einen Computer im Self-Service-Bereich beantragt worden. Im Hintergrund laufe die Bearbeitung des Antrags aber gleich wie oben beschrieben ab. Da der Eintrag des Antragstellers bei der CRIF GmbH derselbe wie im Jänner gewesen sei, sei auch dieser Antrag mangels ausreichender Bonität abgelehnt worden. Zum Zeitpunkt dieser Ablehnung sei der zuständigen Kollegin kein Ausweis des Antragstellers vorgelegen. Hätte die Antragstellerin das Konto alleine beantragt, so wäre der Antrag positiv entschieden worden. Bei einem Gemeinschaftskonto müssten jedoch beide Antragsteller eine positive Bonität besitzen, ansonsten der Antrag abgelehnt würde. Auch in diesem Fall seien die Antragsteller postalisch über die Ablehnung des Antrags informiert worden.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte den Fall einer unmittelbaren Diskriminierung des Antragstellers gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob die Ablehnung des Girokontoantrags aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit des Antragstellers (Ablehnung des Konventionsreisepasses) erfolgte oder sie aus anderen, vom Gleichbehandlungsgesetz nicht sanktionierten Gründen erfolgte und der Antragsgegnerin der Beweis darüber im Verfahren gelungen ist.

Des Weiteren war zu prüfen, ob die Antragstellerin aufgrund des Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren ethnischer Zugehörigkeit diskriminiert wurde (§ 32 Abs. 3 leg.cit.) und ob eine Anweisung zur Diskriminierung vorliegt (§ 32 Abs. 4 leg.cit.).

**§ 30. (2)** *Für das Merkmal der ethnischen Zugehörigkeit gelten die Bestimmungen dieses Abschnittes für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhält-*

nisses beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, sowie für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses

1. beim Sozialschutz, einschließlich der sozialen Sicherheit und der Gesundheitsdienste,
2. bei sozialen Vergünstigungen,
3. bei der Bildung,

sofern dies in die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes fällt.

**§ 31.** (1) Auf Grund des Geschlechts oder der ethnischen Zugehörigkeit darf niemand unmittelbar oder mittelbar beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, diskriminiert werden. Diskriminierungen von Frauen auf Grund von Schwangerschaft oder Mutterschaft sind unmittelbare Diskriminierungen auf Grund des Geschlechts.

**§ 32.** (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund eines in § 31 genannten Grundes in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

(2) Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren Personen eines Geschlechts oder Personen, die einer ethnischen Gruppe angehören, in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Zieles angemessen und erforderlich.

(3) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung einer Person zur Diskriminierung vor.

(4) Eine Diskriminierung liegt auch vor, wenn eine Person auf Grund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren Geschlechts oder deren ethnischer Zugehörigkeit diskriminiert wird.

**§ 38. (1)** Bei Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes des § 31 hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und eine Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung.

(3) Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne der §§ 31 oder 35 beruft, hat er/sie diesen gYhaft zu machen. Dem/der Beklagten obliegt es bei Berufung auf § 31 zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom/von der Beklagten gYhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war oder ein Rechtfertigungsgrund im Sinne des § 32 Abs. 2 oder des § 33 vorliegt. Bei Berufung auf § 35 obliegt es dem/der Beklagten zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die vom/von der Beklagten gYhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen.

Die Antragsteller haben am ... 2019 bei der Antragsgegnerin in der Filiale am ..., ein gemeinsames Girokonto (ohne Überziehungsrahmen) eröffnen wollen. In dieser Filiale hätten keine Entscheidungen über eine Kreditvergabe/Überziehungsrahmen getroffen werden können. Die Entscheidung über die Kontoeröffnung für ein Girokonto (mit Überziehungsrahmen) erfolgte im elektronischen Weg durch Befassung der jeweiligen zuständigen Abteilung.

Der Antragsteller ist anerkannter Flüchtling und besitzt einen Konventionsreisepass, mit dem er sich bei der Kontoeröffnung ausweisen wollte. Ein Mitarbeiter der Antragsgegnerin hat den Konventionsreisepass jedoch abgelehnt und die falsche Auskunft erteilt, dass dieser von der Antragsgegnerin nicht akzeptiert würde. Gleichzeitig wurde vom Mitarbeiter aber gesagt, dass ein österreichischer Führerschein zur Legitimation ausreichend wäre.

Die während dieses Gesprächs von der Antragsgegnerin parallel zur Antragstellung veranlasste Bonitätsprüfung bei der CRIF GmbH hatte ein negatives Ergebnis beim Antragsteller zur Folge. Zur Abfrage der Bonität bei der CRIF GMBH wird kein Ausweisdokument benötigt. Da

das beantragte Girokonto einen Überziehungsrahmen beinhaltete, mussten nach der Vertragspraxis der Antragsgegnerin aber beide Antragsteller eine positive Bonität aufweisen. Aus diesem Grund wurde die Kontoeröffnung abgelehnt.

#### Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III verneinte in seiner Sitzung vom 21. Jänner 2021 die Frage einer unmittelbaren Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit des Antragstellers, einer Diskriminierung aufgrund eines Naheverhältnisses und einer Anweisung zur Diskriminierung durch die Antragsgegnerin iSd § 32 Abs. 1, 3 und 4 leg.cit.

Vom Diskriminierungsverbot gemäß § 30 Abs. 1 leg.cit. erfasst sind Rechtsverhältnisse, einschließlich deren Anbahnung und Begründung und die Inanspruchnahme von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses.

Die Dienstleistungen der Antragsgegnerin (Girokonten, Kreditvergabe etc.) können gegen Entgelt in Anspruch genommen werden und richten sich an einen unbestimmten Adressatenkreis. Sie sind somit als Dienstleistungen im Sinne des Art. 57 AEUV (Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union) zu qualifizieren. Der festgestellte Sachverhalt ist somit vom Geltungsbereich des Gleichbehandlungsgesetzes umfasst.

Vom Vorliegen einer unmittelbaren Diskriminierung gemäß § 32 Abs. 1 leg.cit. ist auszugehen, wenn eine weniger günstige Behandlung von Personen beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, in direktem oder ausdrücklichem Bezug auf deren ethnische Zugehörigkeit erfolgt.

Asylberechtigten mit Konventionsreisepass (Reisedokument - Konvention vom 28. Juli 1951, BGBl. Nr. 390/1975) stehen weitgehend dieselben Rechte zu, wie österreichischen Staatsbürger\*innen, insbesondere ein unbefristetes Aufenthaltsrecht im österreichischen Staatsgebiet sowie der freie Zugang zum Arbeitsmarkt.

Die Voraussetzungen zur Erlangung eines Konventionsreisepasses und dessen Besitz gehen üblicherweise zwingend mit dem Merkmal einer von der österreichischen verschiedenen Herkunft einher. Dienstleistungsverweigerungen gegenüber Asylberechtigten erfüllen daher die Voraussetzung der Bezugnahme auf die ethnische Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 leg.cit., da sie grundsätzlich auf das „Fremd-Sein“ bzw. die „Fremd-Zuschreibung“ dieser Menschen abstellen sowie an deren Abstammung und Zugehörigkeit angeknüpft wird.

Die Antragsteller wollten ein gemeinsames Haushaltskonto (ohne Überziehungsrahmen) bei der Antragsgegnerin eröffnen. Bei der elektronischen Eingabe der zur Kontoeröffnung notwendigen Daten, wurde ihnen die falsche Auskunft erteilt, dass ein Konventionsreisepass als Legitimationsdokument nicht akzeptiert würde. Gleichzeitig wurde ihnen aber mitgeteilt, dass ein österreichischer Führerschein dafür ausreichend wäre.

Im Zuge der weiteren Bearbeitung des Kontoeröffnungsantrages hat sich ergeben, dass die Bonitätsprüfung durch die CRIF GmbH beim Antragsteller negativ beaufkündet wurde. Da beide Kontowerber aber über eine positive Bonitätsprüfung verfügen müssen, ist aus diesem Grund die beantragte Kontoeröffnung für beide abgelehnt worden.

Gespräche oder Aufklärung darüber, ob ein Girokonto bzw. Haushaltskonto bei der Antragsgegnerin nur für eine Person, oder auch gemeinsam für zwei Personen eröffnet werden kann und zu welchen Bedingungen, hat es nicht gegeben. Die Antragsgegnerin bietet ein Haushaltskonto ohne Überziehungsrahmen aber nur für eine Person und auch nur auf Nachfrage an. Elektronisch kann nur ein (auch gemeinsames) Girokonto mit Überziehungsrahmen beantragt werden.

Der Antragsgegnerin ist es nach Ansicht des Senates III gelungen, den Vorwurf der Diskriminierung gemäß § 31 Abs. 1 leg.cit. zu entkräften. Gemäß § 38 Abs. 3 leg.cit. obliegt es dem\*der Antragsgegner\*in zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom\*von der Antragsgegner\*in glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war. Das bedeutet, dass für diesen ganz konkreten Einzelfall ein bestimmtes, vom GIBG nicht sanktioniertes Motiv erkennbar sein muss, das für

die Abweisung genau dieses Antragstellers\*dieser Antragstellerin ausschlaggebend gewesen ist.

Die Antragsgegnerin hat glaubhaft dargelegt, dass die Verweigerung der Kontoeröffnung (wie zuvor und danach) ausschließlich auf die negative Bonitätsauskunft des Antragstellers gegründet war. Ein Konnex zur ethnischen Herkunft des Antragstellers ist aus Sicht des Senates nicht gegeben. Die falsche Auskunft allein, dass Konventionsreisepässe nicht akzeptiert würden, bietet zu wenig direkten oder ausdrücklichen Bezug zur ethnischen Herkunft des Antragstellers, um eine Diskriminierung feststellen zu können. Gegen eine Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit spricht auch das von den Mitarbeitern der Antragsgegnerin zeitgleich geäußerte Angebot, zur Legitimation sehr wohl den Führerschein des Antragstellers akzeptieren zu wollen.

Nach Ansicht des Senates konnte daher nicht einmal der Eindruck entstehen, dass die Flüchtlingseigenschaft des Antragstellers per se das Hindernis zur Kontoeröffnung gewesen ist. Somit ist auch kein Konnex zur Rechtsstellung als Konventionsflüchtling für die Falschauskunft über die urkundlichen Voraussetzungen zur Erlangung der Dienstleistung gegeben.

**Der Senat III kam daher zur Auffassung, dass durch die Antragsgegnerin keine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine unmittelbare Diskriminierung des Antragstellers aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit, keine Diskriminierung aufgrund eines Naheverhältnisses und keine Anweisung zur Diskriminierung gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1, 3 und 4 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.**

21. Jänner 2021

Dr.<sup>in</sup> Maria Wais

(Vorsitzende)