1 Einleitung

„Wieder ein ereignisreiches Jahr“ – in etwa mit diesem Titel dürfte das Jahr 2016 in die Annalen des Ombudsmanns der privaten Banken eingehen. Dies lässt sich bereits in der neuen Form des Tätigkeitsberichts und des Zeitpunkts seines Erscheinens ablesen. Nach den neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen für Verbraucherschlichtungsstellen sind Jahresberichte ab dem Jahre 2016 bis zum 1. Februar des Folgejahres zu veröffentlichen. Damit ist die Fortführung der bisher üblichen Berichterstattung über die im Berichtsjahr eingehenden Beschwerden und die hierzu getroffenen Entscheidungen der Ombudsleute nicht mehr möglich. Dies zumal weil regelmäßig im Monat Dezember eine überdurchschnittliche Anzahl von Eingaben eingereicht wird. Diese lassen sich schon mit Blick auf die Stellungnahmemöglichkeiten der Parteien nicht innerhalb eines Monats verbindlich klären. Der neue Jahresbericht, der zur weiteren Beschleunigung zudem künftig in elektronischer Form vorgelegt wird, wird daher künftig die im Berichtsjahr entschiedenen Verbraucherbeschwerden zum Gegenstand haben. Außerdem werden mit der neuen Publikation erstmals gesetzliche Berichtspflichten erfüllt, was sich beispielsweise in der Darstellung von Statistiken zur Verfahrensdauer niederschlägt.

Die Vorschriften haben ferner Anpassungen der Verfahrensordnung erforderlich gemacht. Hervorzuheben sind neu zu beachtende Ablehnungsgründe bei der Durchführung des Schlichtungsverfahrens, weitere Fristen sowie neue Hinweispflichten gegenüber den Beteiligten des Verfahrens. Einzelheiten können dem Kapitel 3 „Grundzüge des Verfahrens“ entnommen werden. Die Änderungen der Verfahrensordnung gelten ab dem 1. Februar 2017 und wurden vom Bundesamt für Justiz genehmigt.

Die Behörde hat im Übrigen auch die förmliche Anerkennung des Ombudsmanns der privaten Banken als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ausgesprochen.

In inhaltlicher Hinsicht war das Jahr 2016 zunächst durch den Abschluss der Bearbeitung der Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten aus dem Jahr 2014 gekennzeichnet. Auch im Übrigen stellte das Kreditgeschäft den Schwerpunkt der Schlichtungsanträge dar: Fast 50 Prozent der Eingaben betrafen dieses Geschäftsfeld. Dabei dominierten Beschwerden, bei denen die Geltendmachung von Ansprüchen im Mittelpunkt stand, die aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen resultieren können. Weitere Informationen zum Sachgebiet Kreditgeschäft sind Kapitel 5.1 zu entnehmen. Bemerkenswert erscheint auch, dass Beschwerden zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichterstattung im Jahre 2016 rückläufig waren und im Gesamtaufkommen kaum nennenswert zu Buche schlugen. Gerade knapp sechs Prozent der Eingaben zum Sachgebiet Kreditgeschäft betrafen Fragen rund um die Berechnung der jeweiligen Ablösesumme.

Mit Spannung wurden ferner die neuen Regelungen des im Juni 2016 in Kraft getretenen Zahlungskontengesetzes (ZKG) zum Basiskonto erwartet. Durch den mit dem Gesetz eingeführten Kontrahierungszwang ist grundsätzlich jedem Verbraucher ein Anspruch auf Zugang zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) einzuräumen. Die Kündigung eines Basiskontos ist nur unter engen Voraussetzungen zulässig, die im Einzelnen im ZKG geregelt sind. Nicht unerwartet ist die Anzahl der Beschwerden zu Basiskonten allerdings sehr gering geblieben. Insofern setzt sich der Trend aus den Vorjahreszahlen zum „Girokonto für jedermann“ fort, das auf einer Empfehlung der Verbände der Deutschen Kreditwirtschaft aus dem Jahre 1995 beruht. Ein weiterer Grund für die geringen Fallzahlen mag darin liegen, dass die Beschwerdeführer die zusätzliche Möglichkeit haben, bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ein Verwaltungsverfahren einzuleiten. Sofern die Behörde das Vorbringen für begründet hält, ordnet sie unmittelbar gegenüber dem Kreditinstitut die Eröffnung oder Fortführung des Zahlungskontos an. Weitere Einzelheiten zu dieser Thematik können Kapitel 5.2 „Zahlungsverkehr“ entnommen werden.

Auch im Team der Ombudsleute waren Änderungen zu verzeichnen. Nach zwölf Jahren Schlichtungstätigkeit hat Dr. Gerhard Kreft sein Amt als Ombudsmann niedergelegt. Ihm gilt großer Dank für seinen unermüdlichen Einsatz und die Einbringung seines großen Fachwissens aus einer langjährigen Kariere in der Justiz. Sein Nachfolger ist Herr Eckhard Bickel, der zuvor als Vorsitzender des XVI. Zivilsenats beim Oberlandesgericht Frankfurt tätig war.

Betroffenheit und Trauer löste im Dezember des Berichtsjahres die Nachricht vom Ableben des langjährigen Ombudsmanns Horst-Diether Hensen aus. Herr Hensen hat die Entwicklung des Ombudsmannverfahrens als kompetenter und engagierter Verfechter über einen langen Zeitraum maßgeblich mitgeprägt. Der Bankenverband wird ihm ein ehrendes Andenken bewahren.

Dr. Michael Kemmer
Hauptgeschäftsführer, Mitglied des Vorstands
Bundesverband deutscher Banken