

7 Einleitung

25. Geburtstag in einer Zeit des Wandels

Im Sommer 2017 ist der Ombudsmann der privaten Banken 25 Jahre alt geworden. Dieser besondere Geburtstag fiel in ein Jahr, das in mehrerlei Hinsicht durch Zäsuren gekennzeichnet war. Denn seit dem 1. Februar 2017 agiert der Ombudsmann der privaten Banken als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle unter neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen, die in Umsetzung der EU-Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und – für den Bankensektor – maßgeblich in Gestalt der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) erlassen wurden. Die Anerkennung geht einher mit verschiedenen Anpassungen der Verfahrensregularien, die ihren Ausdruck insbesondere in einer geänderten Verfahrensordnung gefunden haben. Hinzu treten Informations- und Hinweispflichten, die auch die Mitgliedsbanken treffen und insoweit auch zu einer Änderung von Nr. 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der privaten Banken geführt haben. Nach einem Jahr mit dem neuen Rechtsrahmen lässt sich sagen: er hat sich bewährt, auch wenn es in Einzelfragen noch Raum für Verbesserungen gibt.

Nach einem Blick auf die Statistik und die Inhalte der Schlichtungsverfahren hat der Ombudsmann der privaten Banken Bemerkenswertes zu vermelden: Die Fallzahlen haben sich mit rund 5.300 jährlichen Schlichtungsanträgen das zweite Jahr in Folge reduziert.

Darüber hinaus war bei den betroffenen Sachgebieten sowohl im Wertpapier- als auch im Kreditgeschäft – als den in den Vorjahren eindeutig dominierenden Bereichen – ein Rückgang zu verzeichnen. Mutmaßliche Gründe hierfür könnten im Wertpapiergeschäft die andauernde Risikoaversion der Privatanleger und im Kreditgeschäft die gesetzliche Beschränkung des Widerrufsrechts sein. Nicht zu vergessen ist ferner der weitestgehende Rückgang von Eingaben zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen, die im Jahre 2014 eine Beschwerdewelle ausgelöst hatten. Ein deutlich gesteigener Anteil der Schlichtungsanträge entfiel demgegenüber auf den Zahlungsverkehr und damit verbundene Geschäfte. Dies dürfte nicht zuletzt darauf zurückzuführen sein, dass die von den Instituten in Zeiten der Niedrigzinsphase vermehrt erhobenen Entgelte der Kritik von Kundenseite ausgesetzt sind. Schlichtungsanträge zum 2016 eingeführten Basiskonto kommen 2017 wie in den Vorjahren (dort noch auf der Grundlage der Verbändeempfehlung zum „Girokonto für jedermann“) in kaum nennenswertem Umfang vor. Das dürfte auch darauf zurückzuführen sein,

dass für die Verbraucher zu dieser Thematik alternativ ein Verfahrensweg zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht offen steht.

Dank gebührt auch im Jahre 2017 unseren Ombudsleuten. Mit Kompetenz, Unabhängigkeit und Augenmaß haben sie auch die neuen Rahmenbedingungen des Ombudsmannverfahrens umgesetzt und durch ihre Entscheidungen mit Leben erfüllt. Sie sind der Garant dafür, dass der Ombudsmann der privaten Banken auch im 26. Lebensjahr seine Aufgaben erfolgreich erfüllen wird.

Andreas Krautscheid
Hauptgeschäftsführer

Bundesverband deutscher Banken

Thorsten Höche

Mitglied der Geschäftsführung, Chefjustiziar
Bundesverband deutscher Banken