

# 1 Einleitung

Im Juli 2018 hat das Bundesamt für Justiz seinen ersten Verbraucherschlichtungsbericht vorgestellt und zieht insgesamt ein positives Resümee: Verbraucherinnen und Verbrauchern steht ein flächendeckendes Angebot an Verbraucherschlichtungsstellen und damit ein Instrument zur Verfügung, um Streitigkeiten mit einem Unternehmen einfach, schnell und kostengünstig beizulegen.

Der Ombudsmann der privaten Banken wird in dem Bericht als eine von 25 (nunmehr 27, Stand 1/2019) anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen vorgestellt und schließt sich dem positiven Fazit des Bundesamtes auch mit Blick auf das Jahr 2018 an. Das zweite Jahr im neuen gesetzlichen Rahmen verlief rundum positiv. Die neuen Verfahrensregeln haben sich bewährt. Verbraucher, Banken und Ombudsleute haben das neue Verfahren, in dem die seit über 25 Jahren geltenden Verfahrensprinzipien des Ombudsmanns der privaten Banken im Wesentlichen fortgeschrieben werden, gut angenommen.

Im Berichtsjahr 2018 hat der Ombudsmann der privaten Banken insgesamt 4.992 Schlichtungsverfahren abgeschlossen, dies sind 13 % mehr als im Vorjahr. Die Eingangszahlen waren hingegen rückläufig. Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken knapp 4.000 gegen Mitgliedsinstitute gerichtete Schlichtungsanträge ein, 2017 waren es noch 5.338. Der vom Bundesamt der Justiz aufgezeigte allgemeine Trend steigender Eingangszahlen kann von der Schlichtungsstelle für den Bereich der privaten Banken daher nicht bestätigt werden. Die Eingangszahlen sinken seit dem Jahr 2014 kontinuierlich. Betroffen von dem Beschwerderückgang sind alle Bereiche des Bankgeschäfts.

Inhaltlich dominierten wie bereits im Vorjahr Schlichtungsanträge im Bereich des Zahlungsverkehrs (40 %), wobei das Sachgebiet der Kontoführung wieder Spitzenreiter war. Besonders häufig beschwerten sich Verbraucher erneut über Entgelte im Zahlungsverkehr, die von einigen Kreditinstituten infolge der Niedrigzinsphase eingeführt wurden. Das Wertpapiergeschäft betrafen 34 % aller Eingaben. Im Vergleich zum Vorjahr lässt sich hier insbesondere ein Rückgang im Bereich der Anlageberatung verzeichnen. Am stärksten haben sich die Eingangszahlen im Kreditgeschäft reduziert: Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken nur noch 890 Schlichtungsanträge in diesem Geschäftsfeld ein, im Vorjahr waren es noch 1.446.

Einen Erklärungsansatz für den Rückgang der Eingangszahlen könnte die weitere Verbreitung der außergerichtlichen Streitschlichtung in den Banken bilden: Aufgrund

der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) haben die Banken ihre Beschwerdemanagementsysteme weiterentwickelt. Durch bankinterne Prozesse können so möglicherweise Konflikte mit Verbrauchern bereits im Vorfeld gelöst werden, die anderenfalls den Weg zur Schlichtungsstelle gefunden hätten. Ein weiterer Erklärungsversuch könnte auch die zunehmende Digitalisierung im Bankensektor sein. Standardisierungsprozesse und die Freiheit der Kunden, Bankgeschäfte unabhängig von Ort und Zeit zu erledigen, führen insgesamt zu einer größeren Kundenzufriedenheit. Auch der Ombudsmann der privaten Banken wird die Digitalisierung als Herausforderung und Chance annehmen, um das Verfahren für alle Beteiligten noch effizienter zu gestalten.

Abschließend gilt unser ausdrücklicher Dank den Ombudsleuten. Erneut haben sie mit Erfahrung, engagiertem Einsatz und einem hohen Maß an Fachkompetenz einen großen Beitrag zu einem praktisch sehr wirksamen Verbraucherschutz geleistet.

Andreas Krautscheid  
Hauptgeschäftsführer  
Bundesverband deutscher Banken

Thorsten Höche  
Mitglied der Geschäftsführung, Chef-  
justiziar  
Bundesverband deutscher Banken