

# 1 Einleitung

Das Ombudsmannverfahren ist für die privaten Banken seit geraumer Zeit eine tragende Säule ihres verbraucherpolitischen Gesamtkonzepts. Es gibt den Beteiligten die Gelegenheit, Missverständnisse auszuräumen oder manchmal rasch gebildete Rechtsauffassungen noch einmal zu überprüfen. Nicht selten kann dadurch ein langwieriges und kostenintensives Gerichtsverfahren vermieden werden.

Für das Jahr 2019 zieht der Ombudsmann der privaten Banken eine positive Bilanz: 4.426 Schlichtungsverfahren wurden abschließend bearbeitet, im Vorjahr waren es 4.992. Für die Hälfte der Antragsteller verlief das Ombudsmannverfahren erfolgreich, da sie sich bereits im Laufe des Verfahrens mit der Bank einigen konnten. In anderen Fällen erging ein bindender Schlichtungsspruch zu ihren Gunsten oder beide Parteien waren mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens einverstanden und nahmen den Schlichtungsvorschlag an.

Im Jahr 2019 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 3.537 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein, 2018 waren es 3.983. Die Anzahl der Eingaben hat sich damit zum fünften Mal in Folge reduziert. Empirisch belegbare Begründungen für diese erfreuliche Entwicklung existieren derzeit noch nicht. Die Zahlen weisen jedoch darauf hin, dass die Instrumente des präventiven Verbraucherschutzes in der Praxis funktionieren. Sondereffekte, die die Eingangszahlen stark ansteigen ließen, wie die Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Kreditverträgen im Jahr 2014, sind überwunden.

Nach Auswertung der mit den Schlichtungsanträgen verfolgten Anliegen lassen sich die im Folgenden dargestellten inhaltlichen Schwerpunkte ablesen und Rückschlüsse zu verbraucherrelevanten Themen des Jahres 2019 ziehen. Mehr als die Hälfte aller Eingaben entfiel auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Damit haben sich die Eingangszahlen im Vergleich zum Vorjahr in diesem Sachgebiet um 15 % erhöht. Die Verbraucher beanstandeten hauptsächlich Probleme bei der Kontoführung, einschließlich der Kontoeröffnung und -schließung. Betroffen war aber auch der konventionelle Zahlungsverkehr, insbesondere das Kartengeschäft und der Überweisungsverkehr. Obgleich einigen Medienberichten zufolge ein Beschwerdeanstieg nach der Umsetzung der am 14. September 2019 in Kraft getretenen Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II) erwartet wurde, betrafen tatsächlich nur wenige Schlichtungsanträge dieses Thema. Mit Blick auf die Beschwerdezahlen ist letztlich davon auszugehen, dass die Umstellung auf die „starke Kundenauthentifizierung“ (auch „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ genannt) in der Praxis des Online-Banking für die Kunden der

privaten Banken meist reibungslos verlief. Erfreulich ist auch die Entwicklung der Eingänge zum Basiskonto. Die Schlichtungsanträge in diesem Bereich nahmen in den letzten Jahren kontinuierlich ab. In 2019 gingen hierzu nur 32 Schlichtungsanträge ein.

Im Kreditgeschäft verzeichnete der Ombudsmann der privaten Banken im Jahr 2019 einen Rückgang von gut 15 %.

Im Wertpapiergeschäft haben sich die Eingangszahlen im Vergleich zum Vorjahr halbiert. Am signifikantesten war der Rückgang im Bereich der Anlageberatung. Weitere Informationen zu den einzelnen Sachgebieten sind Kapitel 5 zu entnehmen.

Unser besonderer Dank gilt auch in diesem Jahr unseren Ombudsleuten. Mit ihrem Engagement, ihrer hohen Fachkompetenz und ihrem unermüdlichen Einsatz haben sie einen wertvollen Beitrag dazu geleistet, das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Banken nach der Bewältigung von Beschwerdefällen wiederherzustellen.

Andreas Krautscheid  
Hauptgeschäftsführer  
Bundesverband deutscher Banken

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