

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Jenseits der rechtlichen Rahmenbedingungen unterstützen auch organisatorische Strukturen auf EU-Ebene die Schaffung eines „Level Playing Fields“ bei der außergerichtlichen Streitschlichtung in der Europäischen Union. So nimmt die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken an dem **FIN-NET** (Financial Dispute Resolution Network) teil. Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 60 nationale Schlichtungsstellen aus 27 Ländern angehören. Die Europäische Kommission initiierte dieses Netzwerk zur Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerden für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) am 1. Februar 2001. Anlass hierfür war, dass aus Sicht der Europäischen Kommission bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern schnelle, effektive und kostengünstige außergerichtliche Streitschlichtungssysteme bestehen sollen. Des Weiteren soll das FIN-NET die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern im Europäischen Wirtschaftsraum erleichtern. Im Mittelpunkt steht die Lösung von Fällen, bei denen der Dienstbietende in einem anderen Mitgliedstaat als dem Wohnsitz des Verbrauchers niedergelassen ist. Auf diese Weise sollen langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden werden.

FIN-NET

The screenshot shows the top navigation bar with 'Prioritäten der Kommission' and 'Politikfelder, Informationen und Dienste'. Below it is the European Commission logo and a search bar with 'Deutsch DE' and 'Suchen'. The main content area has a blue header with the title 'Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET'. Below this are two columns of text: 'So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren' and 'FIN-NET im Überblick'.

So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren

FIN-NET hilft Verbrauchern bei der außergerichtlichen Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

FIN-NET im Überblick

Über FIN-NET
FIN-NET-Mitglieder Land für Land

Ihr Feedback zu dieser Seite

Ferner ist der Ombudsmann der privaten Banken auf der **Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission** registriert. Bei Beschwerden über Waren oder Dienstleistungen, die über das Internet gekauft wurden, können Kunden hier eine neutrale Streitbeilegungsstelle finden, um zu einer außergerichtlichen Lösung zu gelangen. Alle auf dem Portal aufgeführten Streitbeilegungsstellen wurden überprüft, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen genügen und bei den nationalen Behörden registriert sind.

The screenshot shows the 'Online-Strcitbeilegung' website. It features a blue header with the title 'Online-Strcitbeilegung' and the subtitle 'Probleme mit Verbrauchern außergerichtlich, fair und effizient lösen'. Below the header is a navigation menu with 'Startseite', 'Einreichen einer Beschwerde', 'So funktioniert's', 'Verbraucherrechte', 'Händler', 'Streitbeilegungsstellen', and 'Hilfe'. The main content area has a section titled 'Einreichen einer Beschwerde' with a description and a yellow button 'Neue Beschwerde erstellen >'. Below this is a section titled 'So funktioniert's' with a list item 'Einreichen einer Beschwerde' and a description.

Einreichen einer Beschwerde

Bei Problemen mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen können Sie über diese Plattform eine Beschwerde einreichen und von einer unabhängigen Streitbeilegungsstelle bearbeiten lassen.

[Neue Beschwerde erstellen >](#)

So funktioniert's

- Einreichen einer Beschwerde
Schildern Sie Ihre Probleme mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2019 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 35 Schlichtungsanträge eingegangen. Dabei

handelte es sich insbesondere um Fälle, in denen deutsche Staatsbürger ihren Wohnsitz (vorübergehend) im Ausland haben, jedoch weiterhin in einer Geschäftsbeziehung zu einer deutschen privaten Bank stehen. Schlichtungsanträge anderer EU-Bürger, die Ansprüche aus einer Streitigkeit mit einer deutschen Bank geltend machen, sind in der Minderzahl. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass grenzüberschreitende Bankgeschäfte – mutmaßlich nicht nur wegen der sprachlichen Barrieren – bislang nur in geringem Umfang getätigt werden.

Über die Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission erreichte den Ombudsmann der privaten Banken im Berichtsjahr ein Schlichtungsantrag. Im Ergebnis hat die Bank dem Begehren des Antragstellers im Vorfeld entsprochen.