

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 62 nationale Schlichtungsstellen aus 30 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.

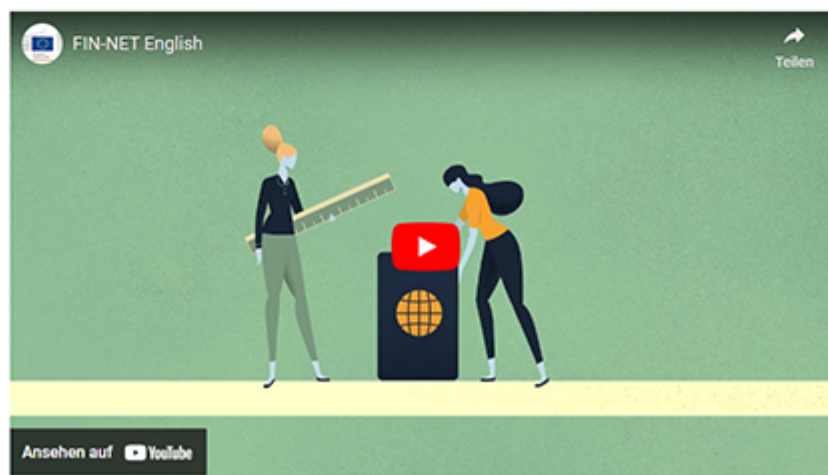
FIN-NET

The screenshot shows the top part of the FIN-NET website. On the left is the European Commission logo. In the center, there is a language selector set to 'English' and a search bar. Below this is a blue navigation bar with the word 'Finance' and several menu items: Home, Regulation, Supervision, Financial markets, Banking & insurance, Sustainable finance, Digital finance, Consumer finance, Financial crime, and EU & worldwide. A breadcrumb trail below the navigation bar reads: Home > Consumer finance > Retail financial services > Financial dispute resolution network: FIN-NET > About FIN-NET.

About FIN-NET

PAGE CONTENTS

- [FIN-NET's mission](#)
- [FIN-NET membership](#)
- [Plenary meetings](#)
- [Documents](#)



Über FIN-NET - Europäische Kommission (europa.eu)

Ferner ist der Ombudsman 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-Streitbeilegung' (OS) platform. At the top right, there are links for 'Anmelden' (Login) and 'Als Händler registrieren' (Register as trader). Below this is a search bar with the text 'Deutsch DE' and a 'Suchen' (Search) button. The main navigation bar includes 'Europäische Kommission', 'Verbraucher', and 'Eine Verbraucherbeschwerde beilegen'. The central heading is 'Online-Streitbeilegung'. A navigation menu below the heading includes 'Startseite', 'Ihren Fall einleiten', 'So funktioniert's', 'Verbraucherrechte', 'Händler', 'Streitbeilegungsstellen', and 'Hilfe'. The main content area features a yellow-bordered box with the title 'Lösungsmöglichkeiten für Ihr Verbraucherproblem' (Solution options for your consumer problem). The text inside the box says: 'Schildern Sie Ihr Verbraucherproblem, damit wir geeignete Lösungsmöglichkeiten anbieten können.' (Describe your consumer problem so we can offer suitable solution options). Below this text are two buttons: 'Lösungsmöglichkeiten >' (Solution options) and 'Weitere Informationen >' (More information). To the right of the box is a 3D white figure holding a large orange key. Below the box is a link for 'Haftungsausschluss >' (Disclaimer).

Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission (europa.eu)

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2023 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 93 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 ging beim Ombudsmann der privaten Banken in diesem Berichtsjahr ein Schlichtungsantrag ein.