

## 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 Bankenverbandes 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 58 nationale Schlichtungsstellen angehören. Die EU-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. Anstoß 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 website for FIN-NET, the Network of Ombudsmen for Financial Services. The header features the European Union flag and the FIN-NET logo, which consists of a blue banner with yellow stars and the text 'FIN-NET'. To the right of the logo, the text reads 'Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen'. A language selector button is set to 'Deutsch'. Below the header is a navigation menu with the following items: 'Willkommen', 'Wie können Sie FIN-NET nutzen?', 'Mitglieder', 'Wichtige Texte', and 'Aktuelles'. The main content area is titled 'Willkommen bei FIN-NET' and contains the following text:

FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). Die Schiedsstellen sind für Streitfälle zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen oder Wertpapierfirmen zuständig. Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission 2001 geschaffen.

Durch die Zusammenarbeit der Schiedsstellen unter dem Dach von FIN-NET erhalten die Verbraucher Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Ist ein Verbraucher in einem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder für ihn den Kontakt zur zuständigen außergerichtlichen Schiedsstelle her und geben ihm die erforderlichen Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter der Rubrik [Wie können Sie FIN-NET nutzen?](#)

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2016 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 51 Schlichtungsanträge eingegangen. Zwei Eingaben wurden bei dem Ombudsmann der privaten Banken als nächstgelegenes System eingereicht und an das zuständige ausländische Streitschlichtungssystem weitergeleitet. 49 Schlichtungsanträge gingen beim Ombudsmann als dem zuständigen System ein. Dies sind insbesondere die 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.