

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 part of the FIN-NET website. At the top left is the logo of the European Commission. To its right are navigation tabs: 'Prioritäten der Kommission' and 'Politikfelder, Informationen und Dienste'. Further right is a language selector set to 'Deutsch DE' and a search bar with the text 'Suchen'. Below this is a breadcrumb trail: 'Europäische Kommission > ... > Banken und Finanzen > Finanzdienstleistungen für Verbraucher > Consumer financial services >'. The main heading reads 'Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET'. Two columns of text are visible: 'So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren' and 'FIN-NET im Überblick'.

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-Streitbeilegung' website. At the top left is the European Commission logo. To its right is a language selector set to 'Deutsch DE' and a search bar with the text 'Suchen'. Below this is a breadcrumb trail: 'Europäische Kommission > ... > Consumers > Resolve your consumer complaint >'. The main heading reads 'Online-Streitbeilegung' with the subtitle 'Probleme mit Verbrauchern außergerichtlich, fair und effizient lösen'. A navigation menu includes: 'Startseite', 'Einreichen einer Beschwerde', 'So funktioniert's', 'Verbraucherrechte', 'Händler', 'Streitbeilegungsstellen', and 'Hilfe'. The 'Einreichen einer Beschwerde' section is highlighted. It contains the text: 'Bei Problemen mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen können Sie über diese Plattform eine Beschwerde einreichen und von einer unabhängigen Streitbeilegungsstelle bearbeiten lassen.' Below this is a yellow button labeled 'Neue Beschwerde erstellen >'. The 'So funktioniert's' section is also visible, with a sub-heading 'Einreichen einer Beschwerde' and the text 'Schildern Sie Ihre Probleme mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen'.

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2018 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 37 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 ist im Berichtsjahr beim Ombudsmann der privaten Banken ein Schlichtungsantrag eingegangen. Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens musste jedoch mangels Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle abgelehnt werden.