

## 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, there are navigation tabs: "Prioritäten der Kommission" and "Politikfelder, Informationen und Dienste". Below this is the European Commission logo and a search bar with "Deutsch DE" and a "Suchen" button. The main header area is dark blue with the text "Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET". Below the header, there are two columns of text. The left column is titled "So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren" and mentions that FIN-NET helps consumers with out-of-court dispute resolution. The right column is titled "FIN-NET im Überblick" and lists "Über FIN-NET" and "FIN-NET-Mitglieder Land für Land". At the bottom of this section, there is a link: "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-Streitbeilegung" (Online Dispute Resolution) platform. At the top, there is a search bar with "Deutsch DE" and a "Suchen" button. Below the search bar is a navigation menu with the following items: "Startseite", "Einreichen einer Beschwerde", "So funktioniert's", "Verbraucherrechte", "Händler", "Streitbeilegungsstellen", and "Hilfe". The main content area is titled "Online-Streitbeilegung" and has the subtitle "Probleme mit Verbrauchern außergerichtlich, fair und effizient lösen". Below this, there is a section titled "Einreichen einer Beschwerde" (Submitting a Complaint) with 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 text is a yellow button that says "Neue Beschwerde erstellen >". Below the button is a section titled "So funktioniert's" (How it works) with a list item: "Einreichen einer Beschwerde" (Submitting a Complaint) with the subtext: "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.