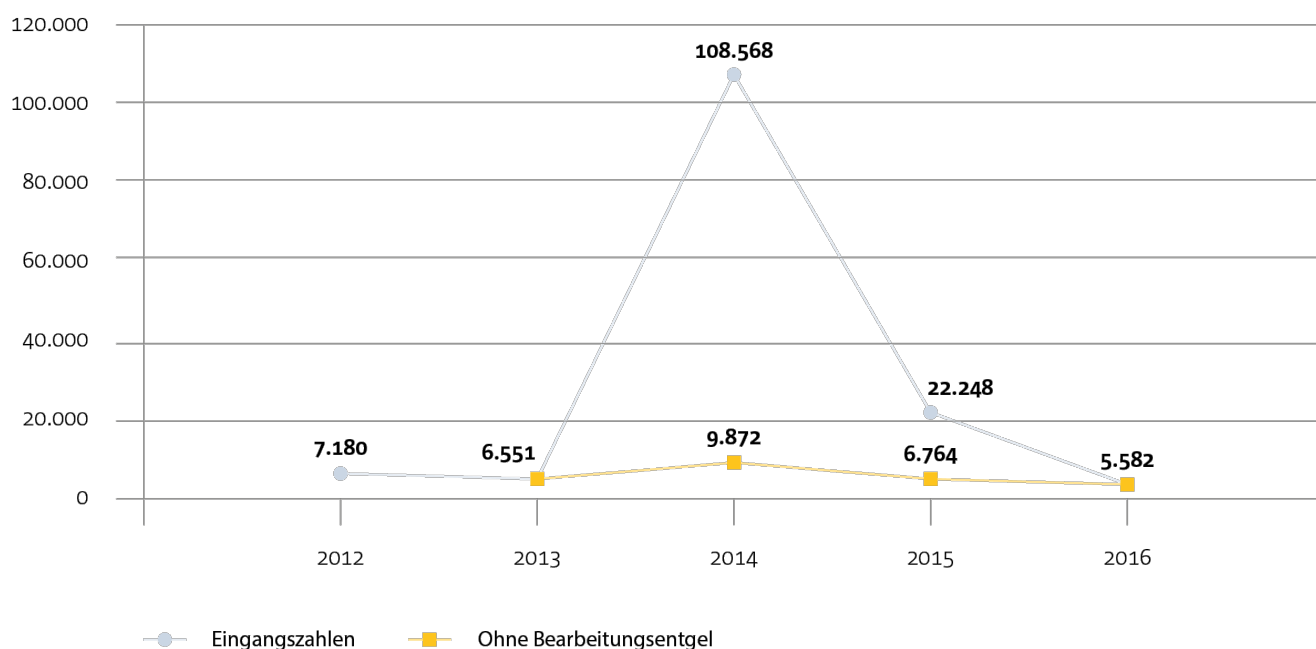


4 Jahresrückblick 2016 mit Gesamtstatistiken

Eingangszahlen im Ombudsmannverfahren im Fünjahresvergleich



Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017.

Im Berichtsjahr 2016 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.582 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein. Davon betraf der Hauptanteil auch in diesem Jahr das Kreditgeschäft. Bezogen auf die übrigen Sachgebiete waren alle Facetten des Bankgeschäfts betroffen.

Wie der oben abgebildeten Tabelle zu entnehmen ist, war die Anzahl der eingegangenen Schlichtungsanträge (ohne den Sondereffekt der Beschwerdewelle wegen der Unzulässigkeit von Bearbeitungsentgelten) im Jahr 2016 rückläufig. Vergleicht man diese Eingangszahlen der Jahre 2015 und 2016, ist ein Beschwerderückgang um 17 % zu verzeichnen.

Erstmalig gestaltete sich die zeitliche Verteilung der Eingänge von Schlichtungsanträgen anders als in den Vorjahren. Bisher lagen die Eingangszahlen regelmäßig im Monat Dezember wesentlich höher als im Jahresdurchschnitt. Dies beruhte darauf,

dass der Ombudsmann der privaten Banken verstärkt auch aus taktischen zivilprozessualen Erwägungen angerufen wurde, namentlich, um mit einer Beschwerde eine Verjährungsunterbrechung zu erreichen. Dieser Trend hat sich im Berichtsjahr erstmals nicht fortgesetzt. Im Dezember 2016 gingen lediglich knapp 600 Schlichtungsanträge bei der Geschäftsstelle ein. Somit lag die Zahl der Dezembereingänge nur unwesentlich höher als der Jahresdurchschnitt.

Die nachfolgend abgebildete Tabelle stellt die jährlich eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken im Fünfjahresvergleich dar. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung waren noch 1.533 Schlichtungsanträge in Bearbeitung.

Verfahrenseingänge und -ausgänge im Fünfjahresvergleich

| Jahr | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------|-------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| Gesamtanzahl der Beschwerden | 7.180 | 6.551 | 108.565 ⁴⁾ | 22.245 ⁵⁾ | 5.582 |
| Von Kunden nicht weiterverfolgte Beschwerden | 996 | 845 | 5.573 | 2.376 | 820 |
| Nach der Verfahrensordnung unzulässige/ungeeignete ¹⁾ Beschwerden | 2.495 | 2.357 | 4.413 | 2.943 | 827 |
| Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden | 3.689 | 3.349 | 98.579 ²⁾ | 16.926 ³⁾ | 3.935 ⁶⁾ |
| Ausgang zugunsten des Kunden (auch teilweise) | 1.825 | 1.796 | 94.374 | 14.302 | 1.278 |
| Vergleich durch Ombudsmann angeregt | 585 | 481 | 326 | 222 | 133 |
| Ausgang zugunsten der Bank | 1.279 | 1.072 | 2.490 | 1.459 | 991 |

1) Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden, bei denen der Ombudsmann aber von einer Schlichtung absieht, da eine weitergehende Beweisaufnahme notwendig wäre.

2) Von den 97.519 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 44 Beschwerden in Bearbeitung.

3) Von den 16.211 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 25 Beschwerden in Bearbeitung.

4) Von den 108.568 Beschwerden betreffen 102.842 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.

5) Von den 22.248 Beschwerden betreffen 15.484 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.

6) Von den 3.935 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 1.533 Beschwerden in Bearbeitung.

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Im Berichtszeitraum haben die Antragsteller in 820 Fällen ihre Schlichtungsanträge nicht weiterverfolgt. Im Regelfall handelte es sich um Fälle, in denen die Antragsteller fehlende Unterlagen nicht nachreichten oder den Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens zurücknahmen. In diesen Fällen kam es nicht zu einer Entscheidung durch die Ombudsleute. 827 der eingegangenen Beschwerden waren nach der in 2016 gültigen Fassung der Verfahrensordnung unzulässig oder für eine Schlichtung ungeeignet. Gründe für die Unzulässigkeit der Eingaben waren zum Beispiel eine fehlende Kundenbeziehung zwischen Antragsteller und Bank oder eine nicht gegebene Verbrauchereigenschaft. Bei rund 378 der zur Schlichtung ungeeigneten Schlichtungsanträge konnte eine Aufklärung der Angelegenheit durch die Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden, so dass für eine Schlichtung eine weitergehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. In diesen Fällen findet eine Schlichtung durch die Ombudsleute gemäß Nr. 4 Abs. 4 Satz 3 der Verfahrensordnung nicht statt. Ferner sahen die Ombudsleute in 160 Fällen von einer Entscheidung in der Sache ab, weil der Anspruch bereits verjährt war und sich die Bank auf die Einrede der Verjährung berufen hatte.

Nicht selten kann eine einfache Information durch die Bank über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen Meinungsverschiedenheiten bereits im Vorfeld ausräumen. Ferner helfen die Banken dem Schlichtungsantrag im Vorfeld ab, wenn sie diese nach eigener rechtlicher Prüfung für begründet halten. Dies erklärt auch, weshalb in vielen Fällen die Ombudsleute überwiegend zugunsten der Bank schlichten.

Die Verfahrensordnung sieht ferner vor, dass die Ombudsleute bei Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung von einer Schlichtung absehen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage vor einer höchstrichterlichen Entscheidung steht. Die Ombudsleute sahen in 158 Fällen aus diesem Grund von einer Schlichtung ab.

Von besonderem Interesse ist erfahrungsgemäß die Frage, zu wessen Seite sich die Waagschale bei den Verfahrensausgängen neigt. In der Regel geht jährlich rund die Hälfte der zulässigen Beschwerden zugunsten der Kunden aus. Hierbei handelt es sich um Verfahren, die durch die Ombudsleute entschieden oder durch eine einvernehmliche Beilegung der Streitigkeit im Vorfeld erledigt wurden. Nachdem dieser Erfolgswert in den Jahren 2014 und 2015 aufgrund von Sondereffekten nicht einschlägig war, hat er sich im Jahr 2016 wieder fortgesetzt. Die Ausnahme der Jahre 2014 und 2015 war auf den Umstand zurückzuführen, dass die BGH-Urteile zu den Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen regelmäßig kaum Spielraum für andere Entscheidungen als Rückerstattungen der Entgelte ließen.

Die nachfolgend abgebildete Tabelle zeigt die Verfahrensausgänge zulässiger Schlichtungsanträge 2016. Zu berücksichtigen ist auch hier, dass noch 27 % der Schlichtungsanträge zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Berichts noch in Bearbeitung sind. Von den derzeit 2.403 abgeschlossenen Fällen sind 991 Schlichtungsanträge (47 %) zugunsten der Banken ausgegangen. 1.089 Fälle haben sich im Vorfeld zugunsten der Kunden erledigt. In 323 Fällen haben die Ombudsleute entweder zugunsten der Kunden geschlichtet oder den Beteiligten des Verfahrens einen Vergleich vorgeschlagen.

Übersicht Verfahrensausgänge zulässiger Schlichtungsanträge 2016

Stand: 10. Januar 2017

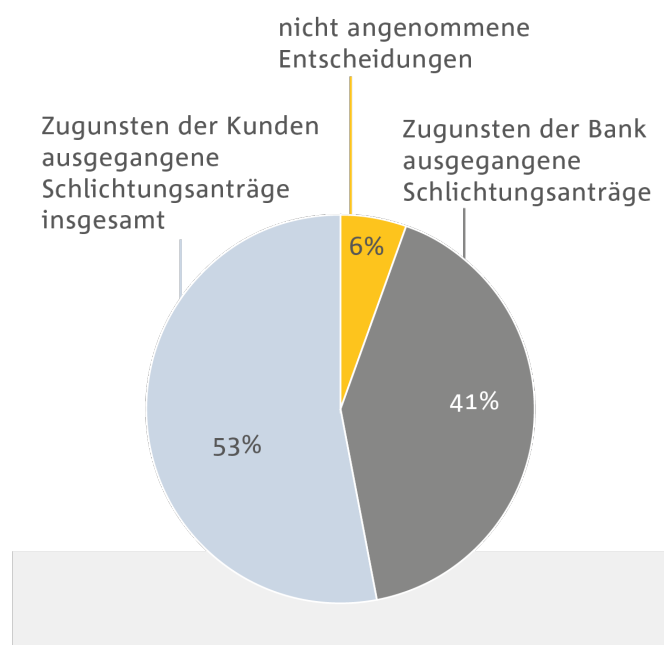
| Jahr | 2016 |
|--|---------------|
| Gesamtanzahl aller Schlichtungsanträge | 5.582* |
| Zugunsten der Bank ausgegangene Schlichtungsanträge | 991 |
| Zugunsten der Kunden im Vorverfahren durch die Banken erledigte Schlichtungsanträge | 1.089 |
| Zugunsten der Kunden ergangene Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge | 323 |
| Bindende Schlichtungssprüche zugunsten der Kunden (Beschwerdewert unter 10.000 €) | 110 |
| Schlichtungsspruch ganz oder teilweise zugunsten des Kunden (Beschwerdewert über 10.000 €) | 80 |
| davon Schlichtungsspruch nicht angenommen | 78 |
| davon Schlichtungsspruch angenommen | 2 |
| Vergleich durch Ombudsleute angeregt (Beschwerdewert über und unter 10.000 €) | 133 |
| davon Vergleichsvorschlag nicht angenommen | 75 |
| davon Vergleichsvorschlag angenommen | 58 |

*von den 5.582 Schlichtungsanträgen befinden sich noch 1.533 in Bearbeitung.

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Nachfolgend abgebildete Grafik zeigt zum einen die zugunsten der Bank ausgegangenen Anträge und zum anderen die zugunsten der Kunden ausgegangenen und von den Banken angenommenen Schlichtungsanträge. Ferner ist die Zahl der nicht bindenden Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge angegeben, die von den Beteiligten nicht angenommen wurden.

Verfahrensausgänge der derzeit 2.403 zulässigen und abgeschlossenen Schlichtungsanträge 2016



Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei vier Monaten.

| | | |
|------|--------|-------|
| 2016 | Monate | 4,0 |
| | Tage | 121,3 |

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Neben den nunmehr 5.582 Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken gingen darüber hinaus in den letzten fünf Jahren 14.072 Schlichtungsanträge und Anfragen in Bezug auf Institute ein, die nicht Mitglied im Bankenverband sind. Davon entfielen 457 Eingaben auf das Berichtsjahr. Diese Eingaben wurden an die jeweiligen Schlichtungsstellen innerhalb der Kreditwirtschaft weitergeleitet.