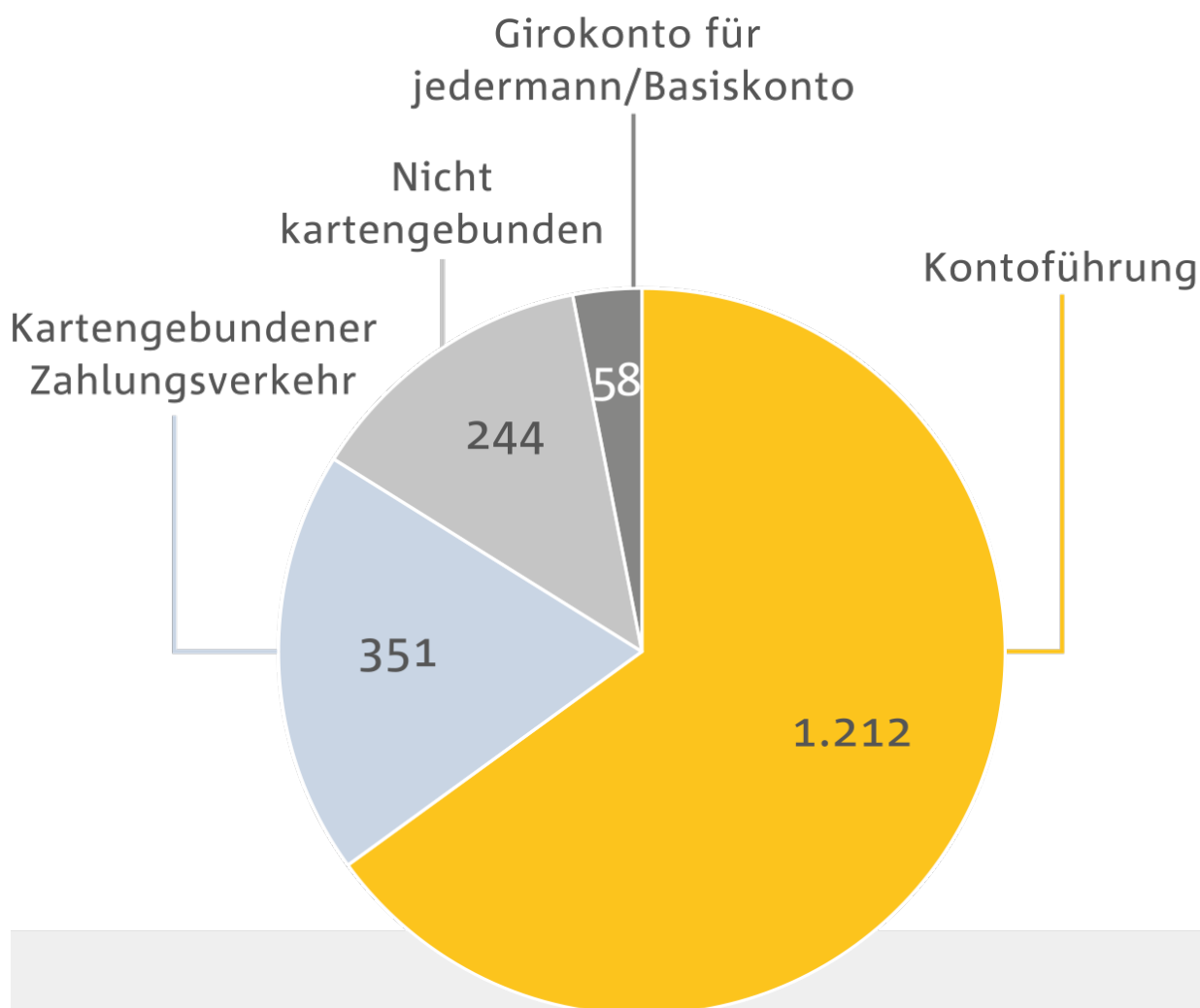


## 4.1 Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

Im Berichtsjahr 2017 waren 1.865 Schlichtungsanträge dem Zahlungsverkehr zuzuordnen. Dabei dominierten Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 65 %. Knapp 19 % der Anträge betrafen das Kartengeschäft sowie 13 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen mit nur 3 % den geringsten Anteil ein. Hier-

von waren 51 Eingaben dem Basiskonto und 7 Eingaben dem „Girokonto für jedermann“ zuzurechnen.

## Kontoführung

Bei der Kontoführung betrafen die Kundeneingaben alle Probleme, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Wie auch schon im Vorjahr monierten die Antragsteller die Einführung oder Erhöhung von Kontoführungsgebühren. Daneben betrafen die Schlichtungsanträge oftmals Kontokündigungen und/oder damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Hierbei handelt es sich in der Regel um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, die im Schlichtungsverfahren nicht aufgegriffen werden können, siehe hierzu [Schlichtungsspruch 1](#). Auch im Berichtsjahr 2017 ging es in einigen Fällen um die Frage der Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge.

## Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten wie in den Vorjahren Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen. Fast immer ging es dabei um Haftungsfragen für Schäden, die durch entwendete Giro- oder Kreditkarten entstanden sind. Diese Problematik wird in [Schlichtungsspruch 2](#) thematisiert.

Darüber hinaus waren Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten Gegenstand von Schlichtungsanträgen, seien es Jahresentgelte für Kreditkarten, Preise für die Ausstellung von Zweitkarten oder Entgelte für den Einsatz der Karte im Ausland.

Auch Verfügungen am Geldautomaten mittels Kredit- oder Girokarte boten immer wieder Anlass zur Einreichung eines Schlichtungsantrags. So gab es Fälle, in denen Antragsteller behaupteten, dass sie das bei der Bargeldabhebung am Geldautomaten angeforderte Geld nicht entnommen hätten, der entsprechende Betrag jedoch von ihrem Konto abgebucht worden sei.

## Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Unter diesen Sachgebietsunterpunkt fallende Schlichtungsanträge betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Beanstandet wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungskurse bei Überweisungen in das Ausland. Daneben wurden Ansprüche wegen nicht oder nicht

termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht (siehe hierzu **Schlichtungsspruch 3**). Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fallen in diese Kategorie. Beispielsweise wurden Entgelte für Benachrichtigungen über die Nichtausführung von Lastschriften zurückverlangt.

## Basiskonto/„Girokonto für jedermann“

Seit dem im Juni 2016 in Kraft getretenen Zahlungskontengesetz (ZKG) hat jeder Verbraucher ein Recht auf Zugang zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto). Ein Kreditinstitut kann die Basiskontoeröffnung nur aus den im ZKG vorgesehenen Gründen ablehnen. Ebenso ist die Basiskontokündigung nur unter den Voraussetzungen des ZKG zulässig. Hingegen bezogen sich vor Einführung des Basiskontos eingereichte Schlichtungsanträge mit dem Gegenstand des „Girokontos für jedermann“ nur auf die Einhaltung der Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“, die keinen Rechtsanspruch auf ein solches Konto einräumte. Das „Girokonto für jedermann“ wurde vom Basiskonto faktisch abgelöst. Unabhängig von diesen Unterschieden in der rechtlichen Charakterisierung dieser Konten wurden Schlichtungsanträge sowohl zum Basiskonto als auch zum „Girokonto für jedermann“ mit höchster Priorität behandelt und waren in der Regel nach ein bis drei Monaten abgeschlossen. Insbesondere hier zeigt sich der Vorteil eines schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens.

Nicht verschwiegen werden soll, dass der Antragsteller in Bezug auf die Eröffnung bzw. Aufrechterhaltung eines Basiskontos alternativ zum hiesigen Schlichtungsverfahren die Möglichkeit hat, bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ein Verwaltungsverfahren einzuleiten, das im Falle eines positiven Ausgangs direkt zu einer Anordnung der Kontoeröffnung gegenüber dem Kreditinstitut führt.