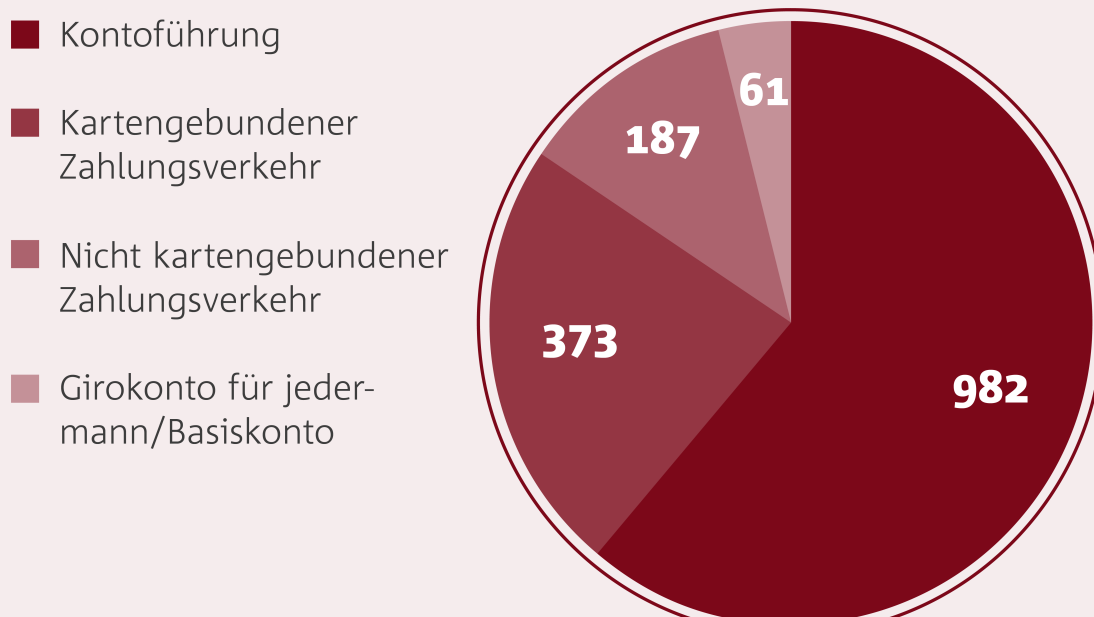


## 5.1 Zahlungsverkehr

### Schlichtungsanträge 2018

#### Schlichtungsanträge 2018



Quelle: Bankenverband, Stand 16. Januar 2019.

1.603 Schlichtungsanträge entfielen 2018 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind 40 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 61 %, 23 % betrafen das Kartengeschäft sowie 12 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein. Hiervon waren 50 Eingaben (3 %)

dem Basiskonto und 11 Eingaben (0,6 %) 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. Das Spektrum der Schlichtungsanträge in diesem Unterbereich reicht von Weigerung der Bank, einen Dispositionskredit einzuräumen, über Kontosperrung nach einer Pfändung bis hin zu unberechtigten Forderungen der Bank im Zusammenhang mit dem Führen eines Girokontos. Ferner ging es in einigen Fällen um die Frage der Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge. Wie auch schon im Vorjahr monierten die Antragsteller auch die Einführung, Erhöhung oder Geltendmachung von Kontoführungsgebühren sowie Kontokündigungen und/oder damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Daneben betrafen die Schlichtungsanträge die Problematik des Zugangs des Betreuers zum Online-Banking des Betreuten oder die Einführung von Entgelten aufgrund der Niedrigzinsphase.

Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt enthält **Schlichtungsspruch 1**. In dem Fall wandte sich die Antragstellerin an die Ombudsleute, da sie die von der Bank erhobenen Forderungen für nichtig hielt.

## Kartengebundener Zahlungsverkehr

Eine wichtige Streitfrage dieses Geschäftsfelds betraf die Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Meist konnte der Antragsteller den sogenannten Beweis des ersten Anscheins nicht erschüttern, so dass keine Schadensersatzpflicht der Bank bestand. Diese Problematik wird in **Schlichtungsspruch 2** thematisiert.

Andere Schlichtungsanträge bezogen sich auf Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten, 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 Geldautoma-

ten angeforderte Geld nicht entnommen hätten, der entsprechende Betrag jedoch von ihrem Konto abgebucht worden sei.

## Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge dieses Bereiches betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungsentgelte bei Überweisungen ins Ausland (**siehe hierzu Schlichtungsspruch 3**). Vereinzelt wurden Ansprüche wegen nicht oder nicht termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht. Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fielen 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. Hier zeigt sich der Vorteil eines schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens.

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