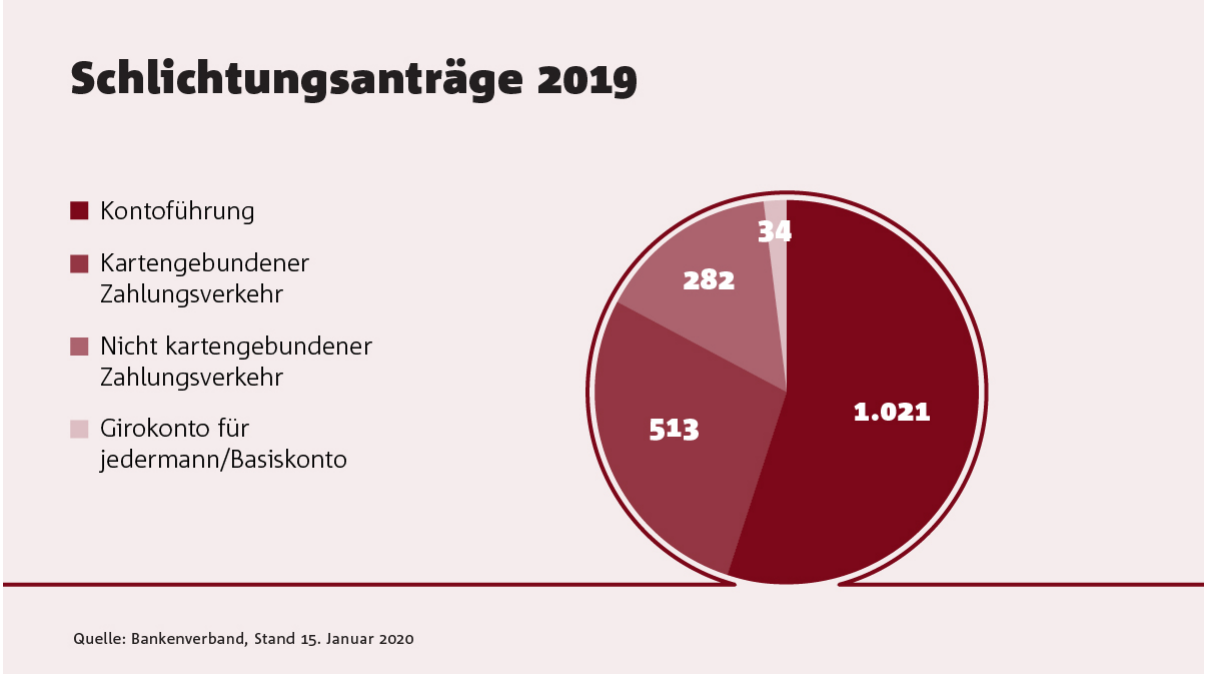
5.1 Zahlungsverkehr



1.850 Schlichtungsanträge entfielen 2019 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind über 52 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 55 %, 28 % betrafen das Kartengeschäft sowie 15 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein. Hiervon waren 32 Eingaben dem Basiskonto und zwei 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. Die Anträge reichten von der Erhebung, Einführung oder Geltendmachung von Kontoführungsgebühren bis hin zu Beschwerden über eine Kündigung des Kontos und damit einhergehenden Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Ferner ging es in einigen Fällen um Einräumung eines Dispositionskredites, Kontosperrung nach einer Pfändung oder die Problematik des Zugangs des Betreuers zum Online-Banking des Betreuten.
Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt enthält Schlichtungsspruch 1. In

dem Fall wandte sich die Antragstellerin an die Ombudsleute, da die Bank das Konto der Antragstellerin gekündigt hatte.

An dieser Stelle soll nicht unerwähnt bleiben, dass trotz der am 14. September 2019 in Kraft getretenen EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II) und der hierzu ergangenen großen medialen Berichterstattung die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken nur wenige Anträge zu diesem Thema zu verzeichnen hatte. Zu den Kernelementen der Richtlinie gehört die gesetzliche Pflicht, beim Online-Banking und beim Einkaufen im Internet künftig die starke Kundenauthentifizierung, auch Zwei-Faktor-Authentifizierung genannt, einzusetzen. Die Anträge, die zu diesem Thema eingegangen sind, beschränkten sich meist darauf, dass die Umstellung auf das neue Zwei-Faktor-Authentifizierungsverfahren im Online-Banking für die Antragsteller nicht reibungslos verlaufen sei. Ferner fühlten sich einige Antragsteller, die kein Mobiltelefon besitzen, benachteiligt, da sie nicht bereit seien, die Kosten für ein photoTAN-Gerät zu tragen. Diese Anträge konnten jedoch oft im Vorfeld erledigt werden, indem die Banken in ihren Stellungnahmen den Antragsteller noch einmal ausführlich über die Umstellung und den Zugang zum Online-Banking informierten.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Verfügungen an Geldautomaten. Im Schlichtungsspruch 2 wird diese Thematik abgebildet. Darüber hinaus waren Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten von Bedeutung, seien es Jahresentgelte für Kreditkarten, Preise für die Ausstellung von Zweitkarten oder Entgelte für den Einsatz der Karte im Ausland.

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. Vereinzelt wurden auch 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. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt veranschaulicht Schlichtungsspruch 3.

Basiskonto/„Girokonto für jedermann“

Seit das Zahlungskontengesetz (ZKG) im Juni 2016 in Kraft getreten ist, 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. Unabhängig von diesen Unterschieden der rechtlichen Grundlage 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.

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.