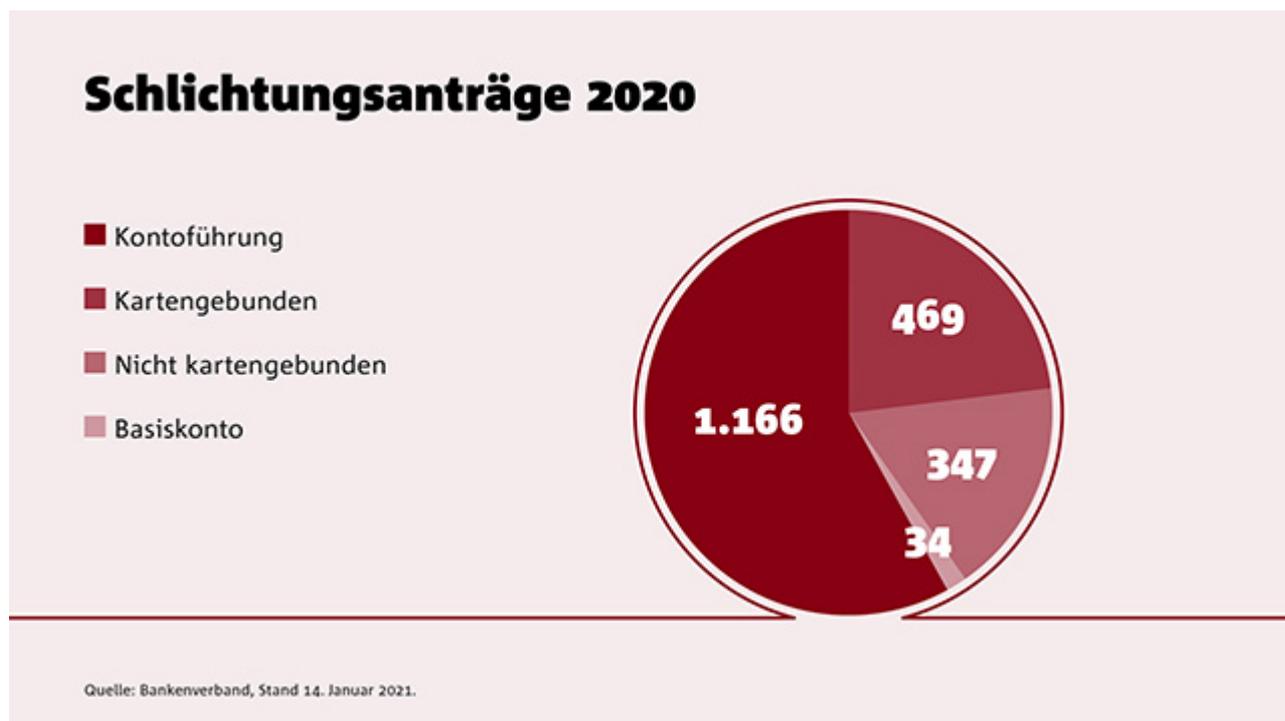


5.1 Zahlungsverkehr



2.016 Schlichtungsanträge entfielen 2020 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind rund 48 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 58 %, 23 % betrafen das Kartengeschäft sowie 17 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto nahmen mit 34 Eingaben nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein.

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, Kontoumschreibungen, Zusendung von Kontoauszügen 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 die Höhe des Pfändungsfreibetrags bei Pfändungsschutzkonten.

In dem **Schlichtungsspruch 1** geht es um die Frage der Entgeltlichkeit eines Girokontos. Die Kunden monieren die Belastung ihres Kontos mit Kontoführungsentgelten,

obwohl dieses zum Zeitpunkt der Kontoeröffnung als dauerhaft kostenloses Konto beworben worden war.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen.

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. Vermehrt verlangten die Antragsteller die Rückerstattung von Zahlungen, die sie aufgrund von betrügerischen Handlungen selbst veranlasst und autorisiert haben. In einigen dieser Fälle wurde die Auffassung vertreten, die Banken hätten eine Warn- oder Hinweispflicht gegenüber ihren Kunden und müssten die Zahlungsempfänger auf ihre Legitimität überprüfen. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt veranschaulicht **Schlichtungsspruch 3**.

Basiskonto

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. Schlichtungsanträge zum Basiskonto wurden 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 Schlichtungsver-

fahren 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.