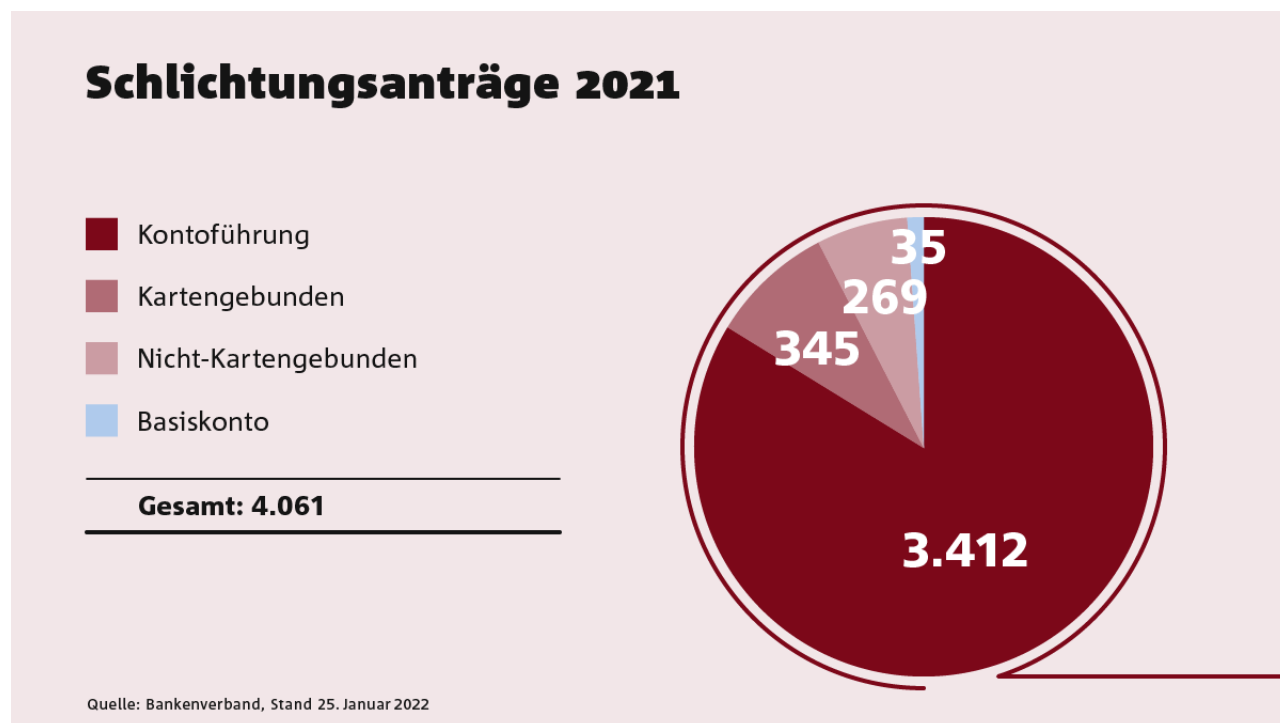


5.1 Zahlungsverkehr



4.061 Schlichtungsanträge entfielen 2021 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind rund 67 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 84 %, wobei der größte Teil (1.758 Schlichtungsanträge) die Rückforderung zu Unrecht erhobener Entgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zum Gegenstand hatten (siehe hierzu unter Kontoführung). 9 % betrafen das Kartengeschäft sowie 7 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Wie bereits im Vorjahr nahmen die Schlichtungsanträge zum Basiskonto mit 35 Eingaben nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein.

Kontoführung

Mit 1.758 Schlichtungsanträgen verfolgten die Antragsteller die Rückforderung zu Unrecht erhobener Kontoentgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20). Der Bundesgerichtshof hat darin eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der AGB und Sonderbedingungen fingiert, für unwirksam erklärt, so dass insbesondere so vereinbarte Entgelterhöhungen

mangels vertraglicher Grundlage zu Unrecht erhoben wurden und zurückgefordert werden können. In **Schlichtungsspruch 1** wird die Bank zur Rückzahlung verpflichtet.

In vielen Fällen erledigten sich diese Schlichtungsanträge bereits im Vorfeld, da die Bank dem Rückerstattungsverlangen im Laufe des Verfahrens nachgekommen ist. Damit folgten die Banken der Aufforderung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zur Umsetzung der BGH-Entscheidung (Aufsichtsmitteilung vom 26. Oktober 2021).

Neben den Beschwerden von Verbrauchern, die mit ihren Schlichtungsanträgen zu Unrecht erhobene Kontoführungsentgelte zurückforderten, gingen auch zahlreiche Schlichtungsanträge beim Ombudsmann der privaten Banken ein, mit denen gewerbsmäßig die Erstattung der zu Unrecht berechneten Entgelte für die Kontoführung verlangt wurde. Dabei machten u. a. „Legal Techs“ aus abgetretenem Recht die dem Zedenten auf der Grundlage der BGH-Entscheidung vom 27. April 2021 zustehenden Ansprüche geltend. Die Ombudsleute lehnten in diesen Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens überwiegend mangels Verbrauchereigenschaft der gewerblich agierenden Antragstellerin ab.

Im Übrigen betrafen die Kundeneingaben zu diesem Sachgebietsunterpunkt alle Probleme bei der Kontoführung, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Die Anträge reichten von allen Fragen zu Kontoführungsgebühren über Kontoumschreibungen und die Zusendung von Kontoauszügen bis hin zu Beschwerden über eine Kündigung des Kontos und damit eingehenden Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Ferner ging es in einigen Fällen um die Höhe des Pfändungsfreibetrags bei Pfändungsschutzkonten.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen. Im **Schlichtungsspruch 2** geht es um die missbräuchliche Kartenverwendung infolge einer Phishing-E-Mail. 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 (siehe hierzu [Schlichtungsspruch 3](#)). Vermehrt verlangten die Antragsteller die Rückerstattung von Zahlungen, die sie aufgrund von betrügerischen Handlungen selbst veranlasst und autorisiert hatten. 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.

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 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.