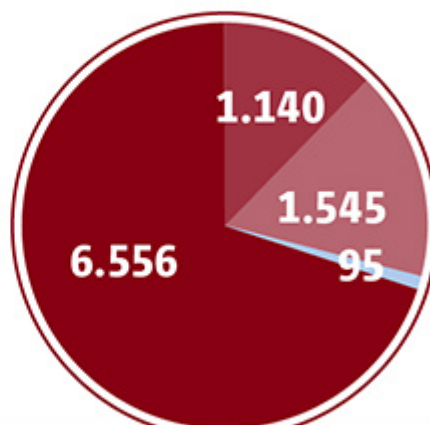


## 5.1 Zahlungsverkehr

### Schlichtungsanträge 2023



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

9.336 Schlichtungsanträge entfielen 2023 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind 75,5 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Sachgebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 70,2 %. 12,2 % betrafen das Kartengeschäft sowie 16,6 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Zum Basiskonto gingen nur 95 Schlichtungsanträge (ca. 1 %) ein.

### Kontoführung

6.556 Kundeneingaben zu diesem Sachgebietsunterpunkt betrafen alle Probleme bei der Kontoführung, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Schwerpunkte waren im Berichtsjahr allgemeine Probleme mit dem Kontozugang und/oder der Nutzung des Onlinebankings, die häufig dazu führten, dass Antragsteller kurzzeitig nicht auf ihre Konten zugreifen konnten, vgl. hierzu [Entscheidung 1](#). In vielen Fällen konnten diese Schlichtungsanträge im Vorfeld erledigt werden, da technisch bedingte Schwierigkeiten beseitigt oder Anwenderfehler durch bankseitigen Support ausgeräumt wurden. Darüber hinaus thematisierten Beschwerdeführer Kontopfändungen sowie die Abwicklung von Nachlasskonten. In [Schlichtungsspruch 2](#) ist ein Beispiel hierfür dargestellt.

Die Anträge reichten ferner von allen Fragen zu Kontoführungsgebühren über Kontoumschreibungen und die Zusendung von Kontoauszügen bis hin zu Beschwerden über eine Kündigung des Kontos und damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG.

## Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen. 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. Daneben ging es häufig um Problematiken bei Geldautomatentransaktionen. Im **Schlichtungsspruch 3** ist ein Beispiel einer Streitigkeit zwischen dem Kunden und der Bank aus diesem Sachgebiet dargestellt.

## Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge dieses Bereiches betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden häufig 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 hatten (**siehe hierzu Schlichtungsspruch 4**). 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.

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.