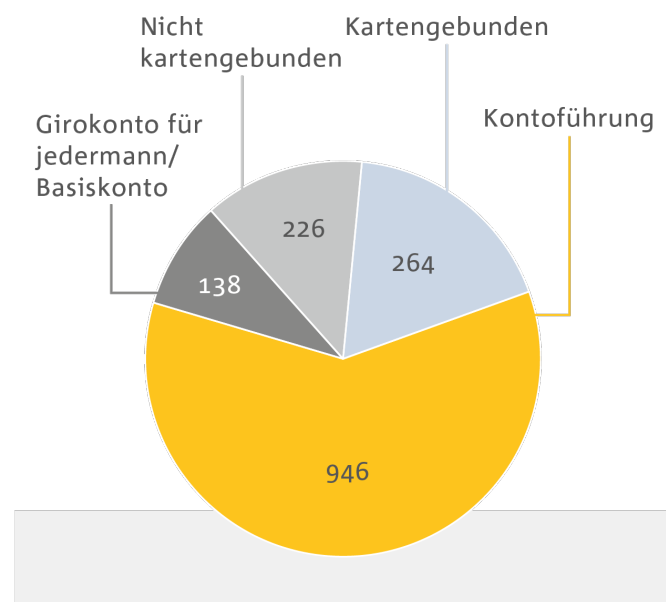


## 5.2 Zahlungsverkehr

### Beschwerden Zahlungsverkehr 2016



Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017

Im Berichtsjahr waren 1.574 Schlichtungsanträge dem Zahlungsverkehr zuzuordnen. Dabei dominierten Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 60 %. Knapp 17 % der Anträge betrafen das Kartengeschäft sowie 14 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen mit nur knapp 9 % den geringsten Anteil ein. Hiervon waren 105 Eingaben dem „Girokonto für jedermann“ und 33 Eingaben dem Basiskonto zuzurechnen.

### Kontoführung

Bei der Kontoführung betrafen die Kundeneingaben alle Probleme, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Oftmals monierten die Antragsteller die Einführung von Kontoführungsgebühren. Diese Problematik wird im **Schlichtungsspruch 3** thematisiert. Im Übrigen betrafen die Schlichtungsanträge Kontokündigungen und damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG oder die Gewährung oder Kündigung eines Dispositions-

kredites. Bei einigen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, die im Ombudsmannverfahren nicht aufgegriffen werden können. Auch im Berichtsjahr 2016 ging es in einigen Fällen ferner um die Frage der Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge.

## Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Unter diesen Sachgebietsunterpunkt fallende Schlichtungsanträge betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten sowie Umrechnungskurse bei Überweisungen in das Ausland. Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fallen in diese Kategorie. Beispielsweise wurden Entgelte für Benachrichtigungen über die Nichtausführung von Lastschriften zurückverlangt.

## Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten wie in den Vorjahren Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen. Fast immer ging es dabei um Haftungsfragen für Schäden, die durch entwendete Giro- oder Kreditkarten entstanden sind.

Darüber hinaus sind immer wieder Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten Gegenstand von Beschwerden, seien es Jahresentgelte für Kreditkarten, Preise für die Ausstellung von Zweitkarten oder auch Entgelte für den Einsatz der Karte im Ausland. Im **Schlichtungsspruch 4** verlangt der Antragsteller mit Erfolg die Rückzahlung eines solchen Entgelts 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 Geldautomaten abforderte Geld nicht entnommen hätten, der entsprechende Betrag jedoch ihrem Konto abgebucht worden sei.

## „Girokonto für jedermann“/Basiskonto

Schlichtungsanträge von Verbrauchern, die die Einrichtung bzw. Fortführung eines Girokontos auf Guthabenbasis zum Gegenstand haben, werden dem Sachgebiet Basiskonto bzw. „Girokonto für jedermann“ zugeordnet. Durch das im Juni 2016 in Kraft getretene Zahlungskontengesetz (ZKG) wurde das „Girokonto für jedermann“ vom Basiskonto faktisch abgelöst. Seitdem 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 einräumt. Unabhängig von diesen Unterschieden in der rechtlichen Charakterisierung dieser Konten wurden Schlichtungsanträge zum Basiskonto als auch zum „Jedermannkonto“ mit höchster Priorität behandelt und waren in der Regel nach ein bis drei Monaten abgeschlossen. Insbesondere hier zeigt sich der Vorteil eines schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens.

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