

Ombudsmann der
privaten Banken



Inhalt

1 Einleitung

2 Die Ombudsleute

- 2.1 Eckhard Bickel
- 2.2 Ekkehard Bombe
- 2.3 Dr. Peter Frellesen
- 2.4 Dr. Gerhart Kreft
- 2.5 Angelika Lange
- 2.6 Dr. Rainer Mößinger
- 2.7 Dr. Gerda Müller

3 Grundzüge des Verfahrens

- 3.1 Organisation
- 3.2 Verfahrensordnung- und -ablauf

4 Jahresrückblick 2016 mit Gesamtstatistiken

5 Sachgebiete und Schlichtungsprüch

- 5.1 Kreditgeschäft
- 5.2 Wertpapiergeschäft
- 5.3 Zahlungsverkehr
- 5.4 Spargeschäft
- 5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten
- 5.6 Sonstige Gebiete

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

7 Anhang

- 7.1 Verbraucherschutz-Links
- 7.2 Literaturhinweise



1 Einleitung

„Wieder ein ereignisreiches Jahr“ – in etwa mit diesem Titel dürfte das Jahr 2016 in die Annalen des Ombudsmanns der privaten Banken eingehen. Dies lässt sich bereits in der neuen Form des Tätigkeitsberichts und des Zeitpunkts seines Erscheinens ablesen. Nach den neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen für Verbraucherschlichtungsstellen sind Jahresberichte ab dem Jahre 2016 bis zum 1. Februar des Folgejahres zu veröffentlichen. Damit ist die Fortführung der bisher üblichen Berichterstattung über die im Berichtsjahr eingehenden Beschwerden und die hierzu getroffenen Entscheidungen der Ombudsleute nicht mehr möglich. Dies zumal weil regelmäßig im Monat Dezember eine überdurchschnittliche Anzahl von Eingaben eingereicht wird. Diese lassen sich schon mit Blick auf die Stellungnahmemöglichkeiten der Parteien nicht innerhalb eines Monats verbindlich klären. Der neue Jahresbericht, der zur weiteren Beschleunigung zudem künftig in elektronischer Form vorgelegt wird, wird daher künftig die im Berichtsjahr entschiedenen Verbraucherbeschwerden zum Gegenstand haben. Außerdem werden mit der neuen Publikation erstmals gesetzliche Berichtspflichten erfüllt, was sich beispielsweise in der Darstellung von Statistiken zur Verfahrensdauer niederschlägt.

Die Vorschriften haben ferner Anpassungen der Verfahrensordnung erforderlich gemacht. Hervorzuheben sind neu zu beachtende Ablehnungsgründe bei der Durchführung des Schlichtungsverfahrens, weitere Fristen sowie neue Hinweispflichten gegenüber den Beteiligten des Verfahrens. Einzelheiten können dem Kapitel 3 „Grundzüge des Verfahrens“ entnommen werden. Die Änderungen der Verfahrensordnung gelten ab dem 1. Februar 2017 und wurden vom Bundesamt für Justiz genehmigt. Die Behörde hat im Übrigen auch die förmliche Anerkennung des Ombudsmanns der privaten Banken als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ausgesprochen.

In inhaltlicher Hinsicht war das Jahr 2016 zunächst durch den Abschluss der Bearbeitung der Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten aus dem Jahr 2014 gekennzeichnet. Auch im Übrigen stellte das Kreditgeschäft den Schwerpunkt der Schlichtungsanträge dar: Fast 50 Prozent der Eingaben betrafen dieses Geschäftsfeld. Dabei dominierten

Beschwerden, bei denen die Geltendmachung von Ansprüchen im Mittelpunkt stand, die aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen resultieren können. Weitere Informationen zum Sachgebiet Kreditgeschäft sind Kapitel 5.1 zu entnehmen. Bemerkenswert erscheint auch, dass Beschwerden zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichterstattung im Jahre 2016 rückläufig waren und im Gesamtaufkommen kaum nennenswert zu Buche schlugen. Gerade knapp sechs Prozent der Eingaben zum Sachgebiet Kreditgeschäft betrafen Fragen rund um die Berechnung der jeweiligen Ablösesumme.

Mit Spannung wurden ferner die neuen Regelungen des im Juni 2016 in Kraft getretenen Zahlungskontengesetzes (ZKG) zum Basiskonto erwartet. Durch den mit dem Gesetz eingeführten Kontrahierungszwang ist grundsätzlich jedem Verbraucher ein Anspruch auf Zugang zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) einzuräumen. Die Kündigung eines Basiskontos ist nur unter engen Voraussetzungen zulässig, die im Einzelnen im ZKG geregelt sind. Nicht unerwartet ist die Anzahl der Beschwerden zu Basiskonten allerdings sehr gering geblieben. Insofern setzt sich der Trend aus den Vorjahreszahlen zum „Girokonto für jedermann“ fort, das auf einer Empfehlung der Verbände der Deutschen Kreditwirtschaft aus dem Jahre 1995 beruht. Ein weiterer Grund für die geringen Fallzahlen mag darin liegen, dass die Beschwerdeführer die zusätzliche Möglichkeit haben, bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ein Verwaltungsverfahren einzuleiten. Sofern die Behörde das Vorbringen für begründet hält, ordnet sie unmittelbar gegenüber dem Kreditinstitut die Eröffnung oder Fortführung des Zahlungskontos an. Weitere Einzelheiten zu dieser Thematik können Kapitel 5.2 „Zahlungsverkehr“ entnommen werden.

Auch im Team der Ombudsleute waren Änderungen zu verzeichnen. Nach zwölf Jahren Schlichtungstätigkeit hat Dr. Gerhard Kreft sein Amt als Ombudsmann niedergelegt. Ihm gilt großer Dank für seinen unermüdlichen Einsatz und die Einbringung seines großen Fachwissens aus einer langjährigen Karriere in der Justiz. Sein Nachfolger ist Herr Eckhard Bickel, der zuvor als Vorsitzender des XVI. Zivilsenats beim Oberlandesgericht Frankfurt tätig war.

Betroffenheit und Trauer löste im Dezember des Berichtsjahres die Nachricht vom Ableben des langjährigen Ombudsmanns Horst-Diether Hensen aus. Herr Hensen hat die Entwicklung des Ombudsmannverfahrens als kompetenter und engagierter Verfechter über einen langen Zeitraum maßgeblich mitgeprägt. Der Bankenverband wird ihm ein ehrendes Andenken bewahren.



Dr. Michael Kemmer
Hauptgeschäftsführer, Mitglied des Vorstands
Bundesverband deutscher Banken

2 Die Ombudsleute

Das Ombudsmannverfahren der privaten Banken ist seit dem 1. April 2016 eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Sechs unabhängige Ombudsleute nehmen sich der Beschwerden an, wenn sich diese nicht im Vorfeld erledigen. Bei den Ombudsleuten handelt es sich um pensionierte hohe Richterinnen und Richter. Sie sind unabhängig und unparteilich und fällen ihre Entscheidungen allein nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen.

Die Ombudsleute tragen als „Gesicht“ des Verfahrens auf Grund ihres beruflichen Werdegangs und ihrer ausgewiesenen fachlichen Kompetenz maßgeblich zu dem Erfolg des Verfahrens bei.

Neutralität und Unabhängigkeit der Ombudsleute sind für das Schlichtungsverfahren unabdingbar. Vor der Bestellung eines neuen Ombudsmannes wird deshalb der Verbraucherzentrale Bundesverband beteiligt. Der Bankenverband informiert den Verband über die Person, die zum Ombudsmann bestellt werden soll. Werden Tatsachen vorgetragen, die gegen die Qualifikation oder Unparteilichkeit der zu bestellenden Person sprechen, kann die Ernennung nicht erfolgen. Einen solchen Fall hat es seit der Einführung des Verfahrens allerdings nicht gegeben.

Über die Ombudsleute



Im Januar 2006 nahm **Ekkehard Bombe** (im Foto ganz links), ehemals Präsident des Landgerichts Wiesbaden sowie richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof Hessen, sein Amt als Ombudsman auf.

Als erste Frau im Team der Ombudsleute übernahm **Dr. Gerda Müller** ihr Amt im August 2009. Sie war zuvor Vorsitzende Richterin am VI. Zivilsenat und Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofes.

Angelika Lange, die zuletzt am Oberlandesgericht Frankfurt am Main den stellvertretenden Vorsitz eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen innehatte, schlichtet als zweite Ombudsfrau seit September 2011.

Nach zwölf engagierten und erfolgreichen Jahren Schlichtungstätigkeit hat **Dr. Gerhart Kreft** sein Amt als Ombudsman der privaten Banken zum 30. September 2016 beendet. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand Vorsitzender Richter am IX. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs.

Sein Nachfolger wurde im November 2016 **Eckhard Bickel**. Er war zuvor als Vorsitzender des XVI. Zivilsenats beim Oberlandesgericht Frankfurt tätig.

Seit April 2015 schlichtet **Dr. Peter Frellesen**. Dr. Frellesen war zuvor stellvertretender Vorsitzender des VIII. Zivilsenats des Bundesgerichtshofs.

Seit Juni 2010 unterstützt **Dr. Rainer Mößinger**, ehemals Präsident des Landgerichts Hanau sowie stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs, den Kreis der Schlichter.



2.1 Eckhard Bickel

Kurzvita

Jahrgang

1951

Tätigkeiten

Richter auf Probe bei dem Landgericht Frankfurt am Main vom 01. April 1980 bis 31. März 1981

Richter auf Probe bei dem Landgericht Wiesbaden vom 01. April 1981 bis 31. März 1983

Ernennung zum Richter am Landgericht Wiesbaden auf Lebenszeit am 01. April 1983

Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz - Justizprüfungsamt - seit Dezember 1990

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht am 16. Juni 1992

Ernennung zum Ministerialrat am 30. September 2002

Ernennung zum Leitenden Ministerialrat am 19. April 2004

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Oberlandesgericht am 14. Dezember 2005

Seit Februar 2006 Tätigkeit als Vorsitzender beim Oberlandesgericht, zunächst in einem Zivilsenat mit Schwerpunkt „Mietsachen“ und einem Staatsschutzsenat

Seit Mai 2013 Vorsitzender des 16. Zivilsenats mit Tätigkeitsschwerpunkten in Pressesachen, Reisesachen und Derivatgeschäften sowie in allgemeinen Zivilsachen

Ombudsmann

Seit 1. November 2016



2.2 Ekkehard Bombe

” Die Mitwirkung an der Aufgabe, als unabhängiger, neutraler Schlichter einem Bankkunden rasch, kostengünstig und unbürokratisch zu seinem Recht zu verhelfen, ohne dass dieser den Weg zum Gericht gehen muss, hat sich für mich als Tätigkeit mit einem hohen Maß an Befriedigung herausgestellt. Kritische Anmerkungen von Beschwerdeführern und Banken, die es selbstverständlich immer wieder gab, können daran nichts ändern. Dasselbe gilt für die Tatsache, dass in nicht wenigen Fällen eine Klärung in der Sache nicht möglich war, zum Beispiel wegen Verjährung oder der Notwendigkeit einer Beweisaufnahme.

Kurzvita

Jahrgang

1939

Jura-Studium

1960 bis 1964 in Frankfurt am Main

Abschluss

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

Tätigkeiten

1968 bis 1971 Gerichtsassessor im hessischen Justizdienst
1974 Richterlicher Personalreferent beim Landgericht Frankfurt am Main
1979 Abordnung an das Oberlandesgericht in Frankfurt am Main
1980 Vorsitzender Richter am Landgericht Frankfurt am Main
1988 bis 1994 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz
1994 bis 2004 Präsident des Landgerichts Wiesbaden
2001 bis 2004 Richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof des Landes Hessen

Ombudsmann

Seit 1. Januar 2006



2.3 Dr. Peter Frellesen

” *Das Schlichtungsverfahren eröffnet einen erfolgversprechenden Weg zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und ihrer Bank. Die Unabhängigkeit der Ombudsleute bietet Gewähr für eine unparteiische Beurteilung der Sach- und Rechtslage. Der Kunde kann daher sicher sein, dass wir seine Beschwerde sorgfältig prüfen und seinem Anliegen Rechnung tragen, sofern die rechtlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind und der zugrunde liegende Sachverhalt als hinreichend geklärt angesehen werden kann.*

Kurzvita

Jahrgang

1949

Jura-Studium

1968 – 1972 in Hamburg, München und Frankfurt a.M.

Abschluss

1975 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

1979 Promotion an der J.W.Goethe-Universität Frankfurt a.M.

Tätigkeiten

1976 bis 1979 wiss. Assistent an der J.W.Goethe-Universität Frankfurt a.M.

1979 Richter beim Landgericht Frankfurt a.M.

1980 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz in Wiesbaden (Justizprüfungsamt)

Ab 1984 Prüfer und sodann Vorsitzender von Prüfungsausschüssen in der Ersten juristischen Staatsprüfung in Hessen

1985 Richter am Oberlandesgericht Frankfurt am Main

2001 Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof; Mitglied des VIII. Zivilsenats

2002 bis 2009 auch Mitglied des Senats für Anwaltssachen des BGH

2009 bis 2014 stellvertretender Vorsitzender des VIII. Zivilsenats des BGH

Seit 2012 Dozent an der Frankfurt School of Finance and Management

Ombudsmann

Seit 1. April 2015



2.4 Dr. Gerhart Kreft

” Das Ombudsmannverfahren dient in erster Linie dem Verbraucherschutz. Das heißt, wir setzen uns für den relativ Schwächeren ein und versuchen in einer Art Rechtsschutzlücke zu helfen. Denn viele Verbraucher würden sich scheuen, vor Gericht zu gehen.

Kurzvita

Jahrgang

1939

Jura-Studium

1958 bis 1963 in Göttingen, Berlin und Heidelberg

Abschluss

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

1968 Promotion

Tätigkeiten

1970 bis 1972 Gerichtsassessor im nordrhein-westfälischen Justizdienst

1972 Landgerichtsrat in Bonn

1979 Richter am Oberlandesgericht Köln

1988 Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof (BGH)

1995 Stellvertretender Vorsitzender Richter am BGH

2000 bis 2004 Vorsitzender Richter des IX. Zivilsenats des BGH

Ombudsmann

Seit 1. Oktober 2004 bis 30. September 2016



2.5 Angelika Lange

” Eine Vielzahl von Kundenbeschwerden betrifft Konflikte, derenwegen die Gerichte schon aus Kostengründen im Allgemeinen nicht angerufen werden, die aber zu einer erheblichen Beeinträchtigung des Gerechtigkeitsgefühls von Kunden geführt haben können. Gerade in diesen Fällen halte ich es für sehr sinnvoll, im Schlichtungsverfahren juristisch fundierte, gerechte und für die Beteiligten verbindliche Lösungen herbeizuführen.

Kurzvita

Jahrgang

1945

Jura-Studium

1964 bis 1970 in Marburg und Göttingen

Abschluss

1973 Zweite Juristische Staatsprüfung in Hannover

Tätigkeiten

1974 Richterin auf Probe am Landgericht Göttingen, Staatsanwaltschaft Hannover

1977 Richterin am Landgericht Bochum

1978 Richterin am Landgericht Gießen

1994 Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt am Main. Verwendung in Zivilsenaten, Staats-

schutzsenat, Senat für Familiensachen, Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2002 bis 2005

2005 bis 2010 Stellvertretende Vorsitzende eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen unter Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2009 - 2010

Seit 1989 Mitglied des Justizprüfungsamts beim Hessischen Ministerium der Justiz

Seit 1997 Mitglied und seit 2008 Vorsitzende der Disziplinarkammer der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau

Ombudsfrau

Seit 1. September 2011



2.6 Dr. Rainer Mößinger

” *Es gibt wirklich viele Situationen, da bietet sich ein schneller Vergleich an, anstatt noch ewig weiterzuprozessieren. Das macht mir Freude. Man tariert das aus, rechnet das genau aus, man fügt die Prozesschancen hinzu. Und das ist dann oft für die Parteien, ich merke das jedenfalls, auch für die Banken, so nachvollziehbar, dass sie auch mitmachen. Man muss es aufarbeiten und darlegen. Das ist teilweise eine Menge Arbeit, aber mein Eindruck ist, es lohnt sich. Denn es wird dann auch oft von den Banken akzeptiert.*

Kurzvita

Jahrgang

1945

Jura-Studium

1964 bis 1969 in Frankfurt am Main und München und Washington D.C.

Abschluss

1973 Promotion

1974 Zweite Juristische Staatsprüfung

Tätigkeiten

1974 bis 1979 Richter am Landgericht Frankfurt

1979 bis 1989 Referent in Hessischen Ministerium der Justiz in unterschiedlichen Fachabteilun-

gen

1981 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht unter weiterer Abordnung in das Hessische Ministerium der Justiz

ab 1986 Prüfer im I. Juristischen Staatsexamen

1990 bis 1996 Vizepräsident des Landgerichts Hanau

1996 bis 2000 Präsident des Landgerichts Fulda

seit 2000 bis 31. Mai 2010 Präsident des Landgerichts Hanau

seit 2003 auch stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs

Ombudsmann

seit 1. Juni 2010



2.7 Dr. Gerda Müller

” Unsere hohen Eingangszahlen zeigen, dass die Bankkunden häufig das außergerichtliche Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen, wenn sie Ärger mit der Bank haben. Hier gilt nicht der Satz, dass guter Rat teuer ist – vielmehr ist er nicht nur kostenlos, sondern oft eine echte Hilfe, weil unsere Schlichtungssprüche bei einem Beschwerdewert bis zu 10.000 € für die Banken bindend sind. Freilich können wir nicht immer helfen, wenn etwa der Sachverhalt streitig ist und sich nur mit einer Beweisaufnahme klären lässt, wie wir sie nicht durchführen können. Aber dann kommt ein Vergleichsvorschlag in Betracht und dieser kann zu einer gütlichen Lösung führen.

Kurzvita

Jahrgang

1944

Jura-Studium

1963 bis 1967 in Würzburg und Heidelberg

Abschluss

1970 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

1972 Promotion

Tätigkeiten

1971 bis 1977 Richterin beim Amts- und Landgericht Mannheim

1977 bis 1979 wissenschaftliche Mitarbeiterin beim Bundesgerichtshof, V. Zivilsenat

1979 Abordnung als Richterin zum OLG Hamm

1980 Ernennung zur Richterin am Oberlandesgericht

bis 1991 Tätigkeit in verschiedenen Senaten des OLG Hamm (FGG-Senat, Bausenat, ab 1988 stellvertretende Vorsitzende im Senat für Anwalts- und Notarhaftung), daneben Mitglied des Justizprüfungsamts für die zweite Juristische Staatsprüfung

1991 Ernennung zur Richterin am Bundesgerichtshof, dort tätig im VI. Zivilsenat (zuständig für Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, Arzthaftung, Persönlichkeitsrecht)

2000 Ernennung zur Vorsitzenden Richterin (weiterhin VI. Zivilsenat)

2005 Ernennung zur Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofs (weiterhin Vorsitzende des VI. Zivilsenats)

Ombudsfrau

Seit 1. August 2009

3 Grundzüge des Verfahrens

Hier finden Sie alle Informationen zu den Grundzügen des Verfahrens:

- [Organisation](#)
- [Verfahrensordnung- und -ablauf](#)

3.1 Organisation

Zur Bearbeitung der eingehenden Schlichtungsanträge ist beim Bankenverband in Berlin eine Geschäftsstelle für den Ombudsmann der privaten Banken eingerichtet worden. Diese ist mit der Organisation des Verfahrens betraut und stellt zugleich die Geschäftsstelle der Ombudsleute dar. Die juristische Prüfung der Schlichtungsanträge liegt bei den Ombudsleuten selbst. Die Geschäftsstelle wird von einer Volljuristin geleitet.



Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken

Die Geschäftsstelle nimmt zu den laufenden Beschwerdeverfahren auch zahlreiche telefonische Anfragen entgegen. Häufig erwarten die Kunden allerdings eine telefonische Rechtsberatung. Dies ist mit Blick auf das Rechtsdienstleistungsgesetz allerdings nicht möglich.



Anschrift der Geschäftsstelle

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 040307
10062 Berlin

3.2 Verfahrensordnung und -ablauf

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“ geregelt. Diese kann auf der Internetseite des Bankenverbandes unter bankenverband.de/publikationen heruntergeladen werden.

Die bereits bei Einführung des Ombudsmannverfahrens im Jahre 1992 geschaffenen Verfahrensregeln wurden zuletzt aufgrund der Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und der am 16. September 2016 im Bundesgesetzblatt verkündeten Finanzschlichtungsstellenverordnung angepasst.

Nach der geltenden Rechtslage ersetzt der Ombudsmann die im Unterlassungsklagengesetz und in der Finanzschlichtungsstellenverordnung vorgesehene Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank. Das Ombudsmannsystem wurde erstmalig 1999 mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe auf diesem Gebiet betraut. Der Ombudsmann der privaten Banken ist in diesem Zusammenhang insbesondere zuständig für Meinungsverschiedenheiten zwischen Antragstellern und den privaten Banken auf dem Gebiet der Streitigkeiten betreffend die Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) sowie bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen.

Die Verfahrensordnung legt folgenden Ablauf fest:

Einlegung der Beschwerde

Das Ombudsmannsystem sieht ein schriftliches Verfahren vor. Ist ein Antragsteller der Ansicht, durch das Verhalten einer Bank einen Vermögensnachteil erlitten zu haben, kann er hierzu den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Der Antragsteller muss seinen Schlichtungsantrag der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken zuleiten. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür auf das Beschwerdeformular zurückgreifen, welches auf der Internetseite des Bankenverbandes zur Verfügung bereit steht.

Der Schlichtungsantrag sollte in deutscher Sprache abgefasst sein.

Zuständigkeit des Ombudsmanns der privaten Banken

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken prüft, ob die vom Antragsteller genannte Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Unterlassungsklagengesetz beim Ombudsmann der privaten Banken als unzuständiger Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt die Geschäftsstelle den Schlich-

tungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab. In allen anderen Fällen der Unzuständigkeit wird die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt.

Ist das Ombudsmannsystem des Bankenverbandes für die Beschwerde zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob die vom Antragsteller eingereichten Unterlagen für die Entscheidungsfindung durch die Ombudsleute vollständig sind und bittet ihn – soweit erforderlich – um ergänzende Informationen. Wenn der Antragsteller in seiner Beschwerde nicht versichert hat, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine andere Schlichtungsstelle oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Bank abgeschlossen hat, wird er um Abgabe einer solchen Erklärung gebeten. Ferner wird der Antragsteller darauf hingewiesen, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt wird, wenn kein ausreichender Antrag gestellt wurde.

Ablehnungsgründe

Sofern nach der Verfahrensordnung ein Ablehnungsgrund vorliegt, lehnt die Ombudsfrau oder der Ombudsmann die Durchführung des Schlichtungsantrags ab. Ein Ablehnungsgrund liegt beispielsweise vor, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen ist und der Streitgegenstand nicht den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c BGB) betrifft. Ein Schlichtungsverfahren findet ferner nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat. Neu ist der Ablehnungsgrund bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontos nach dem Zahlungskontengesetz: Für den Fall, dass der Antragsteller bereits ein Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach den Vorschriften §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz eingeleitet hat, steht ihm das Ombudsmannverfahren der privaten Banken nicht mehr zur Verfügung. Die Ombudsleute können die Schlichtung des Weiteren ablehnen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass sich manchmal erst nach Anhörung der Bank herausstellt, dass eine Schlichtung nicht stattfinden kann. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich mit ihrer Stellungnahme auf die Verjährung beruft.

Stellungnahme der Bank

Bei zulässigen Schlichtungsanträgen wird die betroffene Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – schriftlich zu dem Schlichtungsantrag zu äußern. Bei eilbedürftigen Fällen, insbesondere bei der Ablehnung eines Basiskontos, wird der Schlichtungsantrag beschleunigt bearbeitet und die vorgesehene Frist zur Stellungnahme von einem Monat von der Bank in der

Regel nicht ausgeschöpft. Die Stellungnahme der Bank wird dem Antragsteller zur Kenntnis übersandt. Falls die Bank dem Schlichtungsbegehren mit ihrer Stellungnahme nicht abhilft, kann sich der Antragsteller hierzu binnen eines Monats äußern. Der Antragsteller hat die Möglichkeit, eine Fristverlängerung um einen weiteren Monat zu beantragen.

Entscheidung der Ombudsleute

Sofern die Beteiligten kein Einvernehmen erzielen können, wird der Vorgang der oder dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsfrau oder Ombudsmann vorgelegt. Eine Beweisaufnahme (zum Beispiel eine Vernehmung von Zeugen) führen die Ombudsleute nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Urkunden angetreten werden. Gelangen die Ombudsleute zu dem Ergebnis, dass dem Schlichtungsantrag ein Ablehnungsgrund entgegensteht und zum Beispiel nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme entschieden werden kann, sehen sie mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Andernfalls erlassen sie auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Dieser kann auch in einen Vergleichsvorschlag münden, um die Meinungsverschiedenheit zwischen den Beteiligten einvernehmlich beizulegen.

Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und wird den Beteiligten unverzüglich und unmittelbar zugeleitet.

Wirkung des Schlichtungsspruchs

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert des Schlichtungsantrags 10.000 Euro nicht übersteigt. Die Bindungswirkung gilt jedoch nicht für den Antragsteller. Ist er mit der Entscheidung nicht einverstanden, kann er sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen.

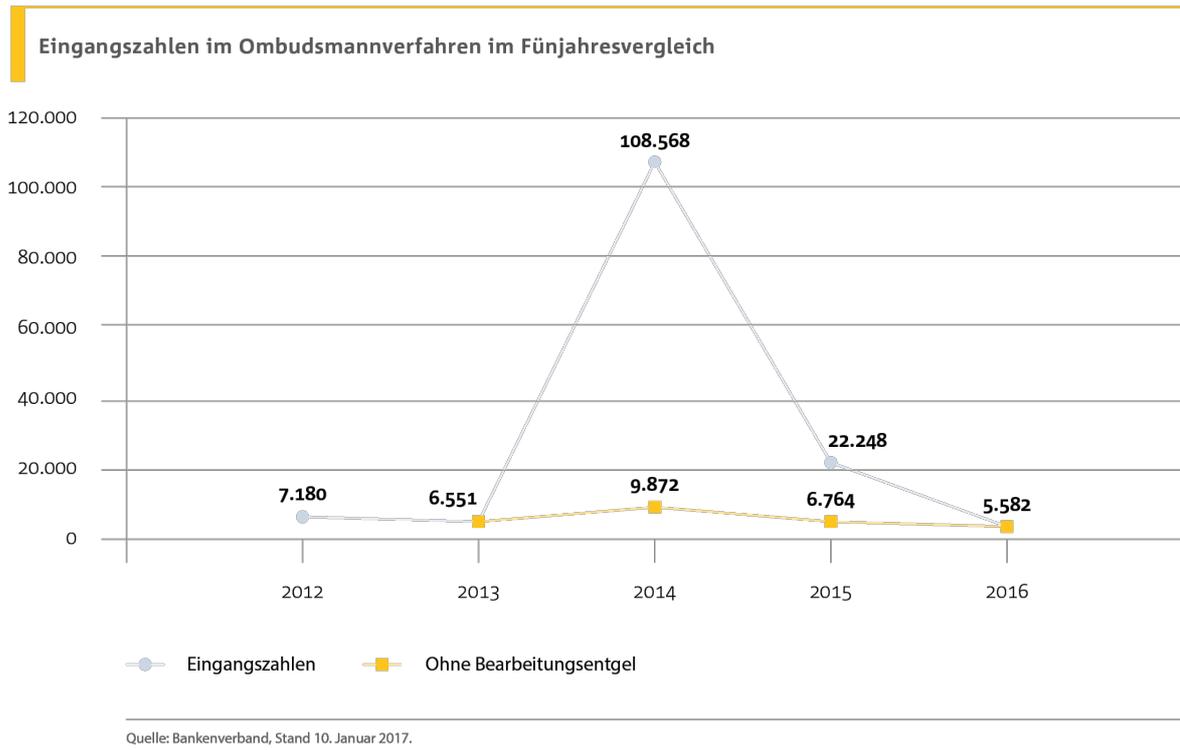
Übersteigt der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 Euro, entfaltet der Schlichtungsspruch keine Bindungswirkung. Vielmehr bleibt es den Beteiligten überlassen, sich dem Spruch durch schriftliche Erklärung binnen sechs Wochen anzuschließen. Eine Einigung kommt nicht zu Stande, wenn eine der Beteiligten den Schlichtungsspruch ablehnt oder hierauf nicht reagiert. Nach Ablauf der Erklärungsfrist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten mit, ob eine Einigung erzielt wurde.



Der Ombudsman der privaten Banken im Internet

Unter bankenombudsman.de finden sich alle Informationen zum Thema Ombudsman der privaten Banken. So bietet zum Beispiel ein interaktiver [Beschwerde-Check](#) Hilfestellungen zur Überprüfung der Fragen, ob der Ombudsman der privaten Banken für ein Anliegen zuständig ist und ob eine Beschwerde zulässig wäre. Für die Einlegung eines Schlichtungsantrags steht ein [Formular](#) zum Download zur Verfügung.

4 Jahresrückblick 2016 mit Gesamtstatistiken



Im Berichtsjahr 2016 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.582 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein. Davon betraf der Hauptanteil auch in diesem Jahr das Kreditgeschäft. Bezogen auf die übrigen Sachgebiete waren alle Facetten des Bankgeschäfts betroffen.

Wie der oben abgebildeten Tabelle zu entnehmen ist, war die Anzahl der eingegangenen Schlichtungsanträge (ohne den Sondereffekt der Beschwerdewelle wegen der Unzulässigkeit von Bearbeitungsentgelten) im Jahr 2016 rückläufig. Vergleicht man diese Eingangszahlen der Jahre 2015 und 2016, ist ein Beschwerderückgang um 17 % zu verzeichnen.

Erstmalig gestaltete sich die zeitliche Verteilung der Eingänge von Schlichtungsanträgen anders als in den Vorjahren. Bisher lagen die Eingangszahlen regelmäßig im Monat Dezember wesentlich höher als im Jahresdurchschnitt. Dies beruhte darauf, dass der Ombudsmann der privaten Banken verstärkt auch aus taktischen zivilprozessualen Erwägungen angerufen wurde, namentlich, um mit einer Beschwerde eine Verjährungsunterbrechung zu erreichen. Dieser Trend hat sich im Berichtsjahr erstmals nicht fortgesetzt. Im Dezember 2016 gingen lediglich knapp 600 Schlichtungsanträge bei der Geschäftsstelle ein. Somit lag die Zahl der Dezembereingänge nur unwesentlich höher als der Jahresdurchschnitt.

Die nachfolgend abgebildete Tabelle stellt die jährlich eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken im Fünfjahresvergleich dar. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung waren noch 1.533 Schlichtungsanträge in Bearbeitung.

Verfahrenseingänge und -ausgänge im Fünfjahresvergleich

Jahr	2012	2013	2014	2015	2016
Gesamtanzahl der Beschwerden	7.180	6.551	108.565 ⁴⁾	22.245 ⁵⁾	5.582
Von Kunden nicht weiterverfolgte Beschwerden	996	845	5.573	2.376	820
Nach der Verfahrensordnung unzulässige/ungeeignete ¹⁾ Beschwerden	2.495	2.357	4.413	2.943	827
Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden	3.689	3.349	98.579 ²⁾	16.926 ³⁾	3.935 ⁶⁾
Ausgang zugunsten des Kunden (auch teilweise)	1.825	1.796	94.374	14.302	1.278
Vergleich durch Ombudsmann angeregt	585	481	326	222	133
Ausgang zugunsten der Bank	1.279	1.072	2.490	1.459	991

1) Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden, bei denen der Ombudsmann aber von einer Schlichtung absieht, da eine weitergehende Beweisaufnahme notwendig wäre.

2) Von den 97.519 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 44 Beschwerden in Bearbeitung.

3) Von den 16.211 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 25 Beschwerden in Bearbeitung.

4) Von den 108.568 Beschwerden betreffen 102.842 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.

5) Von den 22.248 Beschwerden betreffen 15.484 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.

6) Von den 3.935 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 1.533 Beschwerden in Bearbeitung.

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Im Berichtszeitraum haben die Antragsteller in 820 Fällen ihre Schlichtungsanträge nicht weiterverfolgt. Im Regelfall handelte es sich um Fälle, in denen die Antragsteller fehlende Unterlagen nicht nachreichten oder den Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens zurücknahmen. In diesen Fällen kam es nicht zu einer Entscheidung durch die Ombudsleute. 827 der eingegangenen Beschwerden waren nach der in 2016 gültigen Fassung der Verfahrensordnung unzulässig oder für eine Schlichtung ungeeignet. Gründe für die Unzulässigkeit der Eingaben waren zum Beispiel eine fehlende Kundenbeziehung zwischen Antragsteller und Bank oder eine nicht gegebene Verbrauchereigenschaft. Bei rund 378 der zur Schlichtung ungeeigneten Schlichtungsanträge konnte eine Aufklärung der Angelegenheit durch die Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden, so dass für eine Schlichtung eine weitergehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. In diesen Fällen findet eine Schlichtung

durch die Ombudsleute gemäß Nr. 4 Abs. 4 Satz 3 der Verfahrensordnung nicht statt. Ferner sahen die Ombudsleute in 160 Fällen von einer Entscheidung in der Sache ab, weil der Anspruch bereits verjährt war und sich die Bank auf die Einrede der Verjährung berufen hatte.

Nicht selten kann eine einfache Information durch die Bank über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen Meinungsverschiedenheiten bereits im Vorfeld ausräumen. Ferner helfen die Banken dem Schlichtungsantrag im Vorfeld ab, wenn sie diese nach eigener rechtlicher Prüfung für begründet halten. Dies erklärt auch, weshalb in vielen Fällen die Ombudsleute überwiegend zugunsten der Bank schlichteten.

Die Verfahrensordnung sieht ferner vor, dass die Ombudsleute bei Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung von einer Schlichtung absehen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage vor einer höchstrichterlichen Entscheidung steht. Die Ombudsleute sahen in 158 Fällen aus diesem Grund von einer Schlichtung ab.

Von besonderem Interesse ist erfahrungsgemäß die Frage, zu wessen Seite sich die Waagschale bei den Verfahrensausgängen neigt. In der Regel geht jährlich rund die Hälfte der zulässigen Beschwerden zugunsten der Kunden aus. Hierbei handelt es sich um Verfahren, die durch die Ombudsleute entschieden oder durch eine einvernehmliche Beilegung der Streitigkeit im Vorfeld erledigt wurden. Nachdem dieser Erfolgswert in den Jahren 2014 und 2015 aufgrund von Sondereffekten nicht einschlägig war, hat er sich im Jahr 2016 wieder fortgesetzt. Die Ausnahme der Jahre 2014 und 2015 war auf den Umstand zurückzuführen, dass die BGH-Urteile zu den Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen regelmäßig kaum Spielraum für andere Entscheidungen als Rückerstattungen der Entgelte ließen.

Die nachfolgend abgebildete Tabelle zeigt die Verfahrensausgänge zulässiger Schlichtungsanträge 2016. Zu berücksichtigen ist auch hier, dass noch 27 % der Schlichtungsanträge zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Berichts noch in Bearbeitung sind. Von den derzeit 2.403 abgeschlossenen Fällen sind 991 Schlichtungsanträge (47 %) zugunsten der Banken ausgegangen. 1.089 Fälle haben sich im Vorfeld zugunsten der Kunden erledigt. In 323 Fällen haben die Ombudsleute entweder zugunsten der Kunden geschlichtet oder den Beteiligten des Verfahrens einen Vergleich vorgeschlagen.

Übersicht Verfahrensausgänge zulässiger Schlichtungsanträge 2016

Stand: 10. Januar 2017

Jahr	2016
Gesamtanzahl aller Schlichtungsanträge	5.582*
Zugunsten der Bank ausgegangene Schlichtungsanträge	991
Zugunsten der Kunden im Vorverfahren durch die Banken erledigte Schlichtungsanträge	1.089
Zugunsten der Kunden ergangene Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge	323
Bindende Schlichtungssprüche zugunsten der Kunden (Beschwerdewert unter 10.000 €)	110
Schlichtungsspruch ganz oder teilweise zugunsten des Kunden (Beschwerdewert über 10.000 €)	80
davon Schlichtungsspruch nicht angenommen	78
davon Schlichtungsspruch angenommen	2
Vergleich durch Ombudsleute angeregt (Beschwerdewert über und unter 10.000 €)	133
davon Vergleichsvorschlag nicht angenommen	75
davon Vergleichsvorschlag angenommen	58

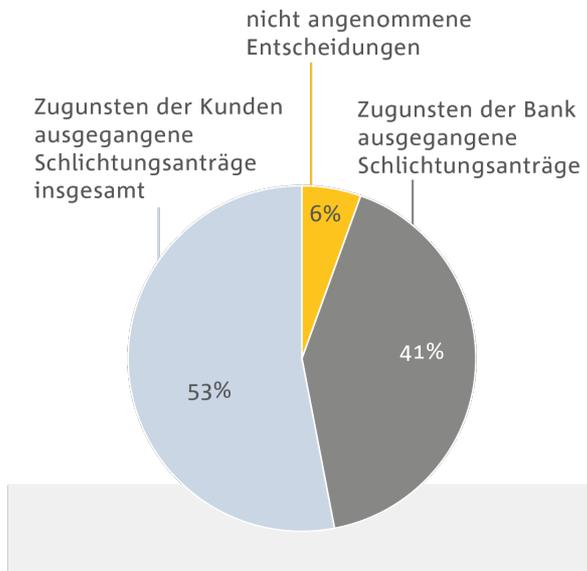
} 2.403

*von den 5.582 Schlichtungsanträgen befinden sich noch 1.533 in Bearbeitung.

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Nachfolgend abgebildete Grafik zeigt zum einen die zugunsten der Bank ausgegangenen Anträge und zum anderen die zugunsten der Kunden ausgegangenen und von den Banken angenommen Schlichtungsanträge. Ferner ist die Zahl der nicht bindenden Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge angegeben, die von den Beteiligten nicht angenommen wurden.

Verfahrensausgänge der derzeit 2.403 zulässigen und abgeschlossenen Schlichtungsanträge 2016



Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei vier Monaten.

2016	Monate	4,0
	Tage	121,3

Quelle: Bankenverband, Stand: 10. Januar 2017

Neben den nunmehr 5.582 Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken gingen darüber hinaus in den letzten fünf Jahren 14.072 Schlichtungsanträge und Anfragen in Bezug auf Institute ein, die nicht Mitglied im Bankenverband sind. Davon entfielen 457 Eingaben auf das Berichtsjahr. Diese Eingaben wurden an die jeweiligen Schlichtungsstellen innerhalb der Kreditwirtschaft weitergeleitet.

5 Sachgebiete und Schlichtungsprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken eingegangenen Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

- Kreditgeschäft,
- Zahlungsverkehr,
- Wertpapiergeschäft,
- Spargeschäft,
- Bürgschaften/Drittsicherheiten,
- Sonstige Gebiete.

Die Eingaben betreffen alle Bereiche des Bankgeschäfts. Ein Sachgebiet steht dabei mit erheblichem Abstand an der Spitze: Das Kreditgeschäft mit 47 %, gefolgt vom Zahlungsverkehr mit mehr als 28 %. Das Wertpapiergeschäft nimmt im Berichtszeitraum nur einen Anteil von knapp 20 % ein. In diesem Sachgebiet gab es demnach im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang an Schlichtungsanträgen um 61 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen, verzeichnen die übrigen Sachgebiete konstante Zahlen.

Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter Punkt 5.1 bis 5.6 an. Zusätzlich sollen repräsentative und anonymisierte Schlichtungsprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Schlichtungsprüche aufsteigend nummeriert. Der Einfachheit halber sind Entscheidungen und Vergleichsvorschläge der Ombudsleute ebenfalls mit „Schlichtungspruch“ überschrieben.

Sachgebiete im Fünfjahresvergleich

Stand: 10. Januar 2017

Sachgebiet	2012	2013	2014	2015	2016
Kreditgeschäft	846	891	1.383	2.148	1.960
in Prozent	11,8%	13,6%	1,3%	9,7%	35,1%
Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen ¹⁾	1.702	1.464	102.842	15.484	685
in Prozent	23,7%	22,3%	94,7%	69,6%	12,3%
Zahlungsverkehr	1.409	1.263	1.204	1.357	1.436
in Prozent	19,6%	19,3%	1,1%	6,1%	25,7%
Girokonto für jedermann/Basiskonto	236	198	146	132	138
in Prozent	3,3%	3,0%	0,1%	0,6%	2,5%
Wertpapiergeschäft	2.637	2.388	2.717	2.812	1.094
in Prozent	36,7%	36,5%	2,5%	12,6%	19,6%
Spargeschäft	259	295	241	279	211
in Prozent	3,6%	4,5%	0,2%	1,3%	3,8%
Bürgschaften/Drittsicherheiten	16	10	8	8	7
in Prozent	0,2%	0,2%	< 0,1%	< 0,1%	0,1%
Sonstige	75	42	27	28	51
in Prozent	1,1%	0,6%	0,1%	0,1%	0,9%
Summe	7.180	6.551	108.565	22.245	5.582

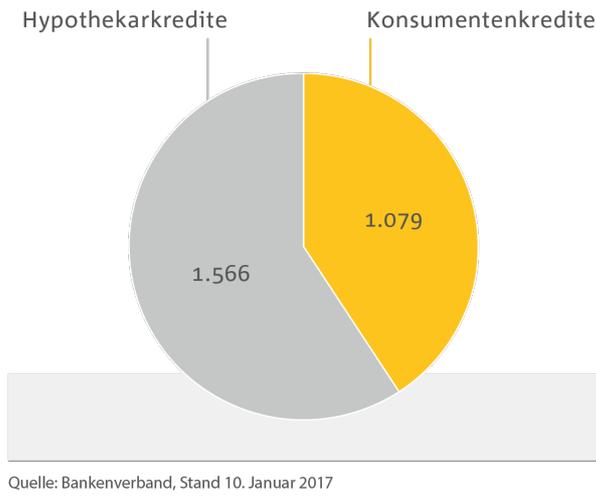
1) Sondereffekt wegen des BGH-Urteils vom 28.10.2014 zur Unzulässigkeit von Bearbeitungsentgelten zu Verbraucherkreditverträgen

* Prozentwerte gerundet

Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017

5.1 Kreditgeschäft

Beschwerden 2016



Insgesamt entfielen im Jahr 2016 2.645 Schlichtungsanträge auf das Gebiet der Kreditgeschäfte. Dies sind fast 50 % aller Eingaben. Dabei dominierten Schlichtungsanträge, die die Geltendmachung von Ansprüchen aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen zum Gegenstand hatten.

Hypothekarkredite

Bei Hypothekarkrediten rügten die Antragsteller in vielen Fällen die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen. Nach ihrer Auffassung entsprachen die Widerrufsbelehrungen nicht den seinerzeit geltenden gesetzlichen Erfordernissen, so dass die Widerrufsfrist nicht zu laufen begonnen habe. Hiervon ausgehend begehrten die Antragsteller den Widerruf der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Zur Problematik der Widerrufsbelehrungen siehe [Schlichtungsspruch 1](#). In einigen Fällen haben die Antragsteller lediglich eine Überprüfung der Widerrufsbelehrung durch die Ombudsleute beantragt und um eine gutachterliche Stellungnahme der Ombudsleute zur Wirksamkeit der Widerrufsbelehrungen nachgesucht, um auf dieser Grundlage die Erfolgsaussichten eines Widerrufs des Vertrags beurteilen zu können. Nach der einheitlichen Spruchpraxis der Ombudsleute hatten solche Schlichtungsanträge keinen Erfolg, da die Ombudsleute nicht rechtsberatend tätig werden können. Das Schlichtungsverfahren zielt vielmehr auf eine Sachentscheidung über einen mutmaßlichen Anspruch des Antragstellers, der diesen zuvor ausreichend darlegen muss.

Weitere Schlichtungsanträge innerhalb dieses Sachgebiets betrafen den Vorwurf einer Fehlberatung bei Auftreten einer Finanzierungslücke oder Fragen rund um Vertragsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen oder Fragen der korrekten Darlehensabrechnung. Bemerkenswert erscheint auch, dass Anträge zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichtserstattung im Jahr 2016 rückläufig waren und im Gesamtaufkommen kaum nennenswert zu Buche schlugen.

Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden oftmals an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Grundsätzlich ist den Antragstellern in solchen Fällen zu raten, die Hilfe einer Schuldnerberatungsstelle in Anspruch zu nehmen, da das Ombudsmannverfahren auf eine Streitentscheidung und nicht auf Einzelfallberatung ausgerichtet ist. Auf rein geschäftspolitische Entscheidungen - um solche handelt es sich bei der Frage, ob die Bank ihrem Kunden Ratenstundungen oder -minderungen anbieten möchte - kann der Ombudsmann keinen Einfluss nehmen. In diesen Fällen kann der Ombudsmann den Beteiligten allenfalls einen Vergleichsvorschlag unterbreiten.

Weitere Beschwerdepunkte bei Konsumentenkrediten betrafen die Erhebung von Mahngebühren bei verspäteten Ratenzahlungen und die Kündigung von Krediten.

Vereinzelte beschwerten sich Antragsteller, dass die Bank ihnen keinen Kredit gewähren wollte oder sie bei Kreditvergabe falsch beraten hätte. Auch Kündigungen von Restschuldversicherungen, die zusammen mit einem Darlehensvertrag abgeschlossen wurden, geben wiederholt Anlass zu Beschwerden.

Bearbeitungsentgelte

Nachdem im Jahr 2014 eine Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten in einem bis dato unbekanntem Ausmaß zu verzeichnen war, war das Jahr 2016 zunächst noch von dem Abschluss der Bearbeitung dieser Beschwerdewelle geprägt. Zur Erinnerung: Mit insgesamt vier Entscheidungen wandte sich der Bundesgerichtshof (BGH) im Jahre 2014 von seiner bis dato geltenden Rechtsprechung zur Zulässigkeit von Bearbeitungsgebühren bei der Vergabe von Verbraucherkrediten ab. Namentlich ergingen am 13. Mai 2014 zwei Entscheidungen zur Frage der AGB-rechtlichen Wirksamkeit von vereinbarten Bearbeitungsentgelten (Aktenzeichen XI ZR 405/12 und XI ZR 170/13), gefolgt von zwei Urteilen vom 28. Oktober 2014 zur Frage der Verjährung von Rückforderungsansprüchen (Az: XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14). Rückforderungsansprüche hinsichtlich der in den Jahren 2004 bis 2011 bezahlten Bearbeitungsentgelte mussten daher bis spätestens 31. Dezember 2014 geltend gemacht werden. Vor diesem Hintergrund gingen im Jahr 2014 insgesamt 102.842 Eingaben zu diesem Thema allein beim Ombudsmann der privaten Banken ein.

Im Jahr 2016 wandten sich immerhin noch 685 Antragsteller an den Ombudsmann der privaten Banken und beantragten die Rückerstattung von Bearbeitungsentgelten aus ihren Verbraucherkreditverträgen. Hiervon gingen rund 230 (33 %) der Schlichtungsanträge zugunsten der Kunden aus. Zu einem solchen Sachverhalt siehe [Schlichtungsspruch 2](#).

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

Kreditgeschäft / Hypothekarkredit

Fehlerhafte Widerrufsbelehrung

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Die Beschwerdeführer erhielten im Jahre 2005 von der Beschwerdegegnerin (nachfolgend: Bank) einen Immobilienkredit, den sie mit Schreiben vom 30.5.2016 widerrufen. Sie glauben, dazu auch jetzt noch berechtigt zu sein, weil die damals erteilte Widerrufsbelehrung fehlerhaft gewesen sei, weshalb die zweiwöchige Widerrufsfrist noch nicht zu laufen begonnen habe. Unstreitig zwischen den Parteien ist, dass der Kredit bereits vor der Widerrufserklärung von den Beschwerdeführern einverständlich abgelöst worden war; in diesem Rahmen hatten die Beschwerdeführer eine Vorfälligkeitsentschädigung entrichtet. Mit ihrer Beschwerde verlangen sie die Rückabwicklung des Vertrages und auch die Rückzahlung der Vorfälligkeitsentschädigung. Ein Vergleichsangebot der Bank - volle Erstattung der Vorfälligkeitsentschädigung - haben sie abgelehnt.

Ich vermag den Beschwerdeführern nicht zu helfen.

Die Beschwerde hat unbeschadet der Frage, ob die damalige Widerrufsbelehrung fehlerhaft war, schon deshalb keinen Erfolg, weil das Darlehen bereits vor der Widerrufserklärung unter Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung vollständig zurückgeführt worden war. Es entspricht der ständigen Spruchpraxis der Ombudsleute, dass nach einer derartigen Beendigung aller Rechte und Pflichten aus dem Vertrag das Widerrufsrecht gemäß § 242 BGB (Treu und Glauben) als verwirkt anzusehen ist. Die Bank musste sich nach diesem Zeitpunkt nicht mehr darauf einstellen, dass noch ein Widerruf erklärt wird. Auf die Entscheidung des OLG Schleswig vom 6.10.2016 (WM 2016, S.2350 ff.) nehme ich in diesem Zusammenhang Bezug.

Im Übrigen kann ich auch eine Fehlerhaftigkeit der seinerzeit erteilten Widerrufsbelehrung nicht erkennen. Zwar hat die Bank für die Kennzeichnung des Fristbeginns den – missverständlichen – Begriff „frühestens“ verwendet, der aber auch im gesetzlichen Muster enthalten war, weshalb der Bank insoweit die sogenannte Gesetzlichkeitsfiktion zugutekommt. Denn eine sonstige unzulässige – inhaltliche – Bearbeitung des gesetzlichen Musters ist nicht gegeben.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Kreditgeschäft / Konsumentenkredit, Bearbeitungsentgelt

Rückforderung von Bearbeitungsentgelten

Die Bank zahlt an die Beschwerdeführer das streitige Bearbeitungsentgelt von 1.200 € nebst Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit Einbehalt des Entgelts zurück.

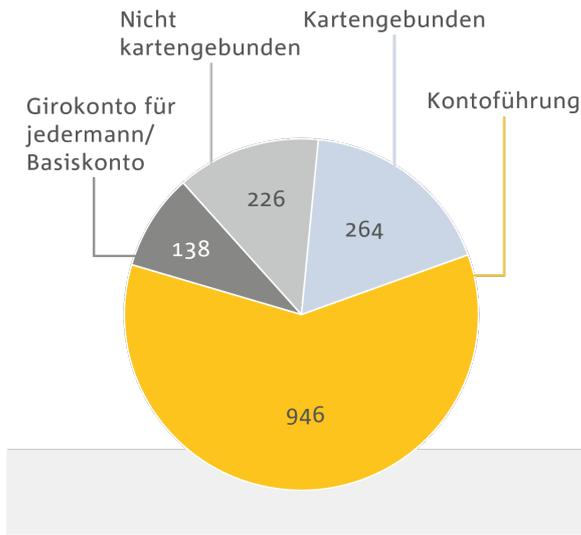
Die Parteien haben am 20./27.8.2013 einen Darlehensvertrag geschlossen, in dem ein Bearbeitungsentgelt in oben genannter Höhe in Rechnung gestellt wurde. Dessen Erstattung wird mit der Beschwerde verlangt. Die Bank lehnt dies ab. Wegen der Einzelheiten wird auf die gewechselten Schriftsätze Bezug genommen.

Die Beschwerde ist begründet. Ich vermag der Beschwerdeerwiderung keine überzeugenden Rechtsgründe dafür zu entnehmen, dass der vorliegende Kreditvertrag, wie die Bank meint, nicht unter die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur Unzulässigkeit formularmäßig vereinbarter Bearbeitungsentgelte in Verbraucherkreditverträgen fallen sollte. Die Bezeichnung als „Bankdarlehen“ steht dem nicht entgegen, zumal dieses Darlehen ausdrücklich privaten Verwendungszwecken diene (Kauf eines Privatflugzeuges).

Der Kreditvertrag wurde auch ersichtlich in der Form eines Formularvertrags geschlossen. Dass der Kredit als solcher ausgehandelt wurde, ist unerheblich; so verhält es sich bei jedem Kredit. Entscheidend ist, ob hinsichtlich des Bearbeitungsentgelts eine Individualvereinbarung vorliegt. Das vermag ich den Unterlagen und auch dem insoweit unsubstantiierten Vortrag der Bank nicht zu entnehmen.

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 Dispositionskredites. Bei einigen Fragen handelt es sich um ge-

schäftspolitische 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 abgeforderte 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.

5.2.1 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr/ Kontoführung

Kontoführungsgebühren

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Die Beschwerdeführerin wendet sich gegen die Einführung eines Entgelts von 3,90 € monatlich ab 1.11.2016 für die Führung eines sog. XY Kontos. Sie ist der Auffassung, dass gerade bei Beziehern von niedrigen Einkommen keine Kontoführungsgebühren berechnet werden sollten.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Standpunkt der Beschwerdeführerin ist gut nachzuvollziehen. Dennoch kann ich aus rechtlichen Gründen die Bank nicht zu kostenlosen Leistungen für die Beschwerdeführerin verpflichten. Einem privaten Unternehmen steht die Gestaltung seiner Tarife im Wesentlichen frei. Daher kommt auch eine Verpflichtung der Bank zur Rückerstattung der für belegte Überweisungen berechneten Entgelte nicht in Betracht.

5.2.2 Schlichtungsspruch 4

Zahlungsverkehr / Kartengebunden

Einsatz der Karte im Ausland

Die Beschwerdegegnerin hat an die Beschwerdeführerin einen Betrag von 89,94 € zu erstatten.

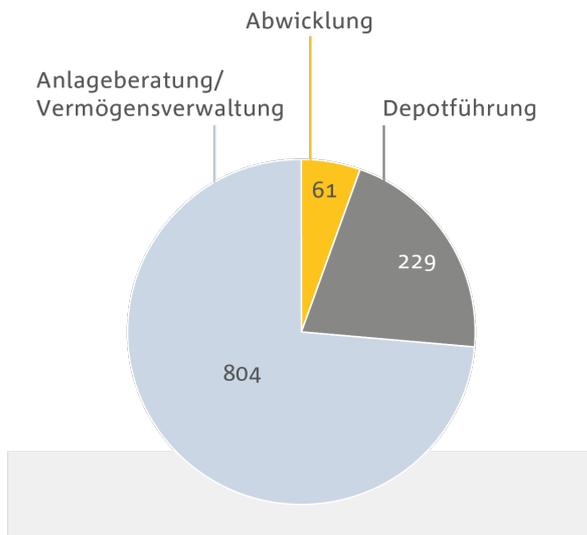
Die Beschwerdeführerin hat eine VISA Card bei der Beschwerdegegnerin (nachfolgend: Bank) und beanstandet mit ihrer Beschwerde einen Auslandsumsatz in Höhe von 84,94 € mit der Begründung, sie habe den gegenständlichen Kaufvorgang nach dem Ausdruck der Kaufbelege und vor der Unterzeichnung abgebrochen – der vereinbarte Preis sei nicht eingehalten worden –, sich die Belege vom Händler aushändigen lassen und sie dann zerrissen, aber aufbewahrt; sie sind in Ablichtung der Beschwerde beigefügt.

Die Beschwerde hat Erfolg.

Soweit sich die Bank auf Ziffer I. 3 (1) Satz 2 der Besonderen Bedingungen VISA Card – Karteninhaber und Vertragshändler verzichten einvernehmlich auf eine Unterschriftsleistung - beruft, vermag ich dem nicht zu folgen. Die Beschwerdeführerin hat – seitens der Bank unwidersprochen - substantiiert dargelegt, dass eine Unterschrift zwar beabsichtigt gewesen sei, von ihr aber aus dem oben bezeichneten Grund verweigert wurde. Die Folgerung der Bank, dass im Falle einer Absprache nach Ziffer I. 3 (1) Satz 2 der bezeichneten Bedingungen eine Unterschrift entbehrlich wäre, trifft zwar zu, eine solche Absprache liegt aber - wie ausgeführt – gerade nicht vor. Daraus ist der Umkehrschluss zu ziehen, dass die Unterschrift erforderlich und deshalb die Sollstellung des gegenständlichen Betrages unberechtigt war. Aus diesem Grund kann die Beschwerdeführerin auch die begehrte Erstattung verlangen.

5.3 Wertpapiergeschäft

Beschwerden Wertpapiergeschäft 2016



Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 1.094 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts.

Anlageberatung / Vermögensverwaltung

Der Hauptanteil der Beschwerden entfiel mit 73 % auf die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung. Insgesamt gingen im Berichtsjahr 804 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebietsunterpunkt ein. Im Jahr 2015 waren es noch 2.486. Der Beschwerderückgang von knapp 61 % könnte auf ein geändertes Risikoverhalten der Privatanleger sowie auf ein geringeres Geschäftsaufkommen im Allgemeinen zurückzuführen sein, so dass es im Ergebnis weniger Anlass für Beschwerden in diesem Bereich gab.

Die eingereichten Schlichtungsanträge betrafen wie bereits auch im Vorjahr Investitionen in offene und geschlossene Fonds, wobei Investitionen in Immobilien- und Schiffsfonds dominierten.

Der Vorwurf der in diesem Bereich oftmals anwaltlich vertretenen Antragsteller zielte auf eine fehlerhafte Beratung und/oder mangelnde Aufklärung über die spezifischen Risiken der Beteiligung. Vereinzelt werden auch Prospektmängel geltend gemacht oder Provisionszahlungen zurückgefordert.

Die Entscheidung über die Mehrzahl der Schlichtungsanträge hängt allerdings davon ab, welchen konkreten Inhalt die seinerzeitige Beratung hatte. Da die Beratungssituation oft umstritten ist, wäre zu einer Aufklärung die Vernehmung von Zeugen erforderlich. Dies soll nach Sinn und Zweck des Ombudsmannverfahrens jedoch den staatlichen Gerichten vorbehalten bleiben (vgl. Nr. 4 Absatz 4 Satz 3 der Verfahrensordnung, Stand Januar 2015). Deshalb sehen die Ombudsleute in diesen Fällen von einer Schlichtung ab. Siehe dazu [Schlichtungsspruch 5](#).

Das Schadensersatzbegehren der Antragsteller scheiterte in manchen Fällen an der Durchsetzbarkeit ihres Anspruchs. Ist dieser etwa bereits verjährt und beruft sich die Bank auf die Verjährung, kann eine Schlichtung durch die Ombudsleute nicht stattfinden.

Abwicklung

Dieser Themenbereich behandelte Fragen wie die verspätete Ausführung einer Wertpapierorder, Probleme bei dem Kauf oder der Veräußerung von Wertpapieren,

z. B. durch technische Schwierigkeiten sowie die Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragung zwischen zwei Instituten. Im [Schlichtungsspruch 6](#) moniert der Antragsteller, dass die Bank für den Verkauf der Fondsanteile in der Abrechnung nicht den zutreffenden Umrechnungskurs zu Grunde gelegt hat.

Depotführung

229 der Eingaben waren dem Sachgebietsunterpunkt Depotführung zuzuordnen. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, die verspätete Zusendung der jährlichen Steuerbescheinigung sowie die fehlerhafte Depotübertragung.

5.3.1 Schlichtungsspruch 5

Wertpapiergeschäft / Anlageberatung/ Vermögensverwaltung

Fehlberatung

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Der Beschwerdeführer beanstandet mit der am 12.7.2016 eingereichten Beschwerde eine Fehlberatung durch die Beschwerdegegnerin bei der von ihm am 20.7.2006 gezeichneten Beteiligung in Höhe von 15.000 € zzgl. 5 % Agio an dem geschlossenen Schiffonds XY. Er macht mit der wenige Tage vor Ablauf der absoluten zehnjährigen Verjährungsfrist eingereichten Beschwerde geltend, der Berater habe ihm die fragliche Beteiligung sehr positiv dargestellt, ohne ihn über deren Risiken sowie über Rückvergütungen an die Bank aufzuklären. Der Prospekt sei ihm erst im Rahmen des Beratungsgesprächs ausgehändigt worden.

Die Bank macht geltend, dass der Beschwerdeführer mündlich sowie durch den ihm rechtzeitig übergebenen Prospekt über Chancen, Risiken und Kosten der Beteiligung aufgeklärt worden sei.

Bei dieser Sachlage kann ich den Streit der Parteien nicht schlichten und habe auch keine hinreichenden tatsächlichen Anhaltspunkte für einen Erfolg versprechenden Vorschlag zur gütlichen Einigung.

Der Sachverhalt wird von den Parteien so kontrovers dargestellt, dass ich ihn nicht allein anhand der schriftlichen Unterlagen beurteilen kann. Wenn der Beschwerdeführer ausdrücklich eine sichere Anlage mit vollständigem Kapitalerhalt gesucht hat, konnte dieses Anlageziel mit der empfohlenen unternehmerischen Beteiligung nicht gewährleistet werden, da hiermit ein Verlustrisiko verbunden sein kann (vgl. BGH, Urteil vom 6.12.2012 - III ZR 66/12 - WM 2013, 68). Insofern könnte ein Beratungsfehler vorliegen, der die Bank zum Schadensersatz verpflichten könnte (BGH Urteil vom 14.7.2009 – XI ZR 152/08 – WM 2009, 1647). Ein solches Anlageziel wird jedoch von der Bank bestritten. Zudem macht sie geltend, dass der Beschwerdeführer auch mündlich über die Risiken aufgeklärt worden sei. Über dieses Vorbringen kann ich mich nicht einfach hinwegsetzen, sondern müsste nicht nur den Beschwerdeführer persönlich anhören und ggf. als Partei vernehmen, sondern auch den Bankberater als Zeugen vernehmen und damit eine Beweisaufnahme durchführen, wie sie im Schlichtungsverfahren nach Nr. 4 Abs. 4 Satz 2, 3 der Verfahrensordnung jedoch nicht möglich ist.

Ich muss deshalb von einer Schlichtung absehen und es dem Beschwerdeführer überlassen, ob er sich an die ordentlichen Gerichte wendet.

5.3.2 Schlichtungsspruch 6

Wertpapiergeschäft / Abwicklung

Umrechnungskurs beim Verkauf der Fondsanteile

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Die Beschwerdeführer haben am 12.07.2016 der Bank den Auftrag erteilt, 500 Fondsanteile „XY“ lautend auf US-Dollar zu verkaufen. Der Auftrag wurde am folgenden Tage ausgeführt. In der Abrechnung hat die Bank einen Umrechnungskurs von 1,1134 US\$ zu Grunde gelegt. Die Beschwerdeführer halten die Abrechnung nicht für korrekt und verlangen Erstattung von 34,25 €.

Die Beschwerde ist unbegründet, da die Abrechnung der Bank korrekt ist. Zunächst einmal war nicht der Kurs vom 12.07.2016 von 1.10720 US\$, sondern der Kurs vom 13.07.2016 zu Grunde zu legen. Das ergibt sich aus den – seitens der Beschwerdeführer nicht bestrittenen - Angaben der Bank, nach denen die Annahmefrist der Fondsgesellschaft für die Anteilsrücknahme am 12.07.2016 um 11.30 Uhr geendet hat, so dass die Order erst für den folgenden Tag berücksichtigt werden konnte. Erst nach Ausführung der Order bei der Fondsgesellschaft am 13.07.2016 um 22.28 Uhr stand der Kurs der Anteile fest und die Bank konnte die Währungsumrechnung vornehmen. Dabei war gemäß den „Erweiterten Informationen zum aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis“ unter Nr. 4. „Devisenkurse“ 2. „Abweichende Regeln“ Geschäftsart „Wertpapiergeschäfte in den Währungen USD und CAD, ausgeführt nach 17.00 Uhr“ die Anwendung des Devisenkurses laut Bloomberg-Fixing um 08.00 Uhr des Folgetages vorgeschrieben. Daran hat sich die Bank gehalten. Nach der Angabe der Bank (Anlage 1 zur Stellungnahme) lag der Mittelkurs bei 1,1104 US\$. Die Beschwerdeführer gehen ausweislich ihres Schriftsatzes vom 22.09.2016 von einem Kurs von 1,1113 US\$ aus und liegen damit schlechter als die Bank. Sie meinen aber, dass die Bank keine Marge berechnen darf. Das ist unzutreffend. In Nr. 4.3 a.a.O. („Margen“) findet sich eine generelle Regelung für die Währungsumrechnung, nach der eine Marge berechnet wird, und im Anschluss die Länderaufstellung, zuletzt die USA mit der Margenangabe 0,0030 US\$. Unter Berücksichtigung des Mittelkurses der Bank ergibt sich angewandte Umrechnungsfaktor 1.1134 US\$, während der von den Beschwerdeführern genannte Kurs 1,1113 US\$ bei Hinzurechnung der Marge 1,1143 US\$ ergibt.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen im Jahr 2016 211 Schlichtungsanträge. Im Vorjahr waren es 279 Eingaben.

Die Antragsteller beanstandeten, dass die Bank nicht die in einer Werbeaktion ausgelobten Zinsen gezahlt habe. Vereinzelt wurde der Zinssatz eines Sparprodukts moniert oder die Auszahlung des Sparguthabens bei Vorlage „vergessener“, nicht entwerteter Sparbücher verlangt.

[Schlichtungsspruch 7](#) betrifft eine solche Problematik.

5.4.1 Schlichtungsspruch 7

Spargeschäft

Auszahlung eines Sparguthabens

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Die Beschwerdeführerin trägt vor, ihre Mutter habe ihr am 1.12.1998 einige Monate vor ihrem Tod im Jahr 1999 ein Sparbuch mit einem Guthaben von 5 084,19 DM geschenkt. Nach dem Tod ihrer Mutter ist das Sparkonto am 23.12.1999 aufgelöst worden. Das Guthaben ist auf das Girokonto des Bruders der Beschwerdeführerin, Miterbe zu 1/2 nach der Mutter, überwiesen worden. Die Beschwerdeführerin hat das zunächst in Vergessenheit geratene Sparbuch am 4.4.2016 einer Postbankfiliale in München übergeben.

Die Beschwerdeführerin sieht in der Überweisung des Guthabens an ihren Bruder ohne Vorlage des Sparbuchs eine Pflichtverletzung der Bank. Mit der am 19.7.2016 erhobenen Beschwerde verlangt sie von der Bank Schadensersatz in Höhe des Sparguthabens, hilfsweise in Höhe der Hälfte des Betrages.

Die Bank beruft sich auf Ziff. 7.1 ihrer Sparverkehrsbedingung, wonach eine Abtretung der Spareinlage nur mit schriftlichem Einverständnis der Bank erfolgen könne. Im Übrigen komme nur eine Auszahlung des Guthabens an die beiden Miterben in Betracht.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Aus den von der Bank genannten Gründen ist ein Anspruch auf Auszahlung des Sparguthabens durch Übergabe des Sparbuchs nicht wirksam an die Beschwerdeführerin abgetreten worden. Die Abtretung ihrer Ansprüche aus dem Sparguthaben an die Beschwerdeführerin hätte die Erblasserin gemäß Ziffer 7 Abs. 1 der Bedingungen für den Sparverkehr nur mit schriftlichem Einverständnis der Bank bewirken können.

Danach ist eine Auszahlung des Sparguthabens nur an die Erbengemeinschaft möglich. Hierzu ist die Bank weiterhin bereit. Sofern die Beschwerdeführerin auf einer Auszahlung des Sparguthabens oder auch nur der Hälfte an sich allein besteht, hat sie das Einverständnis ihres Bruders, des Miterben, herbeizuführen. Insofern steht die Beschwerdeführerin nicht anders, als sie nach dem Erbfall und vor der Überweisung des Betrags an ihren Bruder gestanden hat. Die Bank hat die Beschwerdeführerin auf das für die Einverständniserklärung ihres Bruders erforderliche und bei einem Finanzcenter zu erhaltende Formblatt hingewiesen.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheit

Mit nur 7 Schlichtungsanträgen (0,1 %) nahmen Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2016 nur einen marginalen Anteil am Gesamtaufkommen der Eingaben ein. Fast immer wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag. Oftmals sind diese Fälle jedoch unzulässig, weil der Bürge die Bürgschaftsverpflichtung nicht als Verbraucher eingegangen ist. Siehe dazu [Schlichtungsspruch 8](#).

5.5.1 Schlichtungsspruch 8

Bürgschaften / Drittsicherheiten

Übernahme einer selbstschuldnerischen Bürgschaft

Die Beschwerde ist unzulässig.

Die Bank hat der Firma X am 03.08.2011 einen Kontokorrentkredit von 345.000,-- € eingeräumt, für den beide Beschwerdeführer am 07.08.2011 die selbstschuldnerische Bürgschaft übernommen haben. Der Beschwerdeführer war seinerzeit Geschäftsführer der KG, die Beschwerdeführerin Alleingeschafterin der Komplementär-KG und seit 28.08.2009 auch der KG. Die Firma ist im Mai 2014 insolvent geworden. Die Bank verlangt von den Beschwerdeführern Schuldanerkenntnisse in Höhe der jeweiligen Bürgschaftssumme. Die Beschwerdeführer lehnen das ab und möchten eine deutliche Herabsetzung der Schuld erreichen.

Die Beschwerde ist unzulässig. Gemäß Nr. 2 Abs. 1 Buchst. a) der Verfahrensordnung kann der Ombudsmann bei Beschwerden angerufen werden, wenn es sich bei der die Beschwerde führenden Partei um Verbraucher handelt, nicht aber wenn der Geschäftsvorfall ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zuzurechnen ist. Die Beschwerdeführer haben für Forderungen der Bank aus dem Kreditvertrag mit der Firma eine Sicherheit in der Form selbstschuldnerischer Bürgschaften gestellt. Diese Forderung gehört zu dem Gewerbebetrieb. Die Stellung der Sicherheiten ist dann als gewerbliche Tätigkeit zu werten. Zwischen den Verbindlichkeiten und der Sicherheit besteht ein enger Zusammenhang. Die Übernahme der Bürgschaften resultiert allein aus der Tatsache, dass beide Beschwerdeführer der Firma wirtschaftlich als Gesellschafter bzw. Geschäftsführer eng verbunden waren. Auch führen Einwendungen gegen die Forderungen der Bank dazu, dass die Beurteilung nicht im Schlichtungsverfahren erfolgen kann. Gemäß Nr. 4 Abs. 1 Satz 3 a.a.O. ist die Beschwerde damit als unzulässig zu behandeln.

5.6 Sonstige Gebiete

51 Schlichtungsanträge konnten keinem der zuvor genannten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstige Gebiete“ eingruppiert. Vereinzelt wandten sich die Antragsteller gegen Werbemaßnahmen einer Bank, wie Telefonanrufe und Kundenwerbesendungen. Gelegentlich wurde das Serviceverhalten einzelner Bankmitarbeiter kritisiert und für den erlittenen Ärger Schadensersatz verlangt. Der Großteil dieser Anträge erledigte sich bereits im Vorfeld, so dass eine Prüfung durch den Ombudsmann lediglich in wenigen Fällen erfolgen musste.

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Jenseits der rechtlichen Rahmenbedingungen unterstützen auch organisatorische Strukturen auf EU-Ebene die Schaffung eines „Level Playing Fields“ bei der außergerichtlichen Streitschlichtung in der Europäischen Union. So nimmt die Schlichtungsstelle des Bankenverbandes an dem FIN-NET (Financial Complaint Service Network) teil. Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 58 nationale Schlichtungsstellen angehören. Die EU-Kommission initiierte dieses Netzwerk zur Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerden für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) am 1. Februar 2001. Anstoß hierfür war, dass aus Sicht der Europäischen Kommission bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern schnelle, effektive und kostengünstige außergerichtliche Streitschlichtungssysteme bestehen sollen. Des Weiteren soll das FIN-NET die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern im europäischen Wirtschaftsraum erleichtern. Im Mittelpunkt steht die Lösung von Fällen, bei denen der Dienstbietende in einem anderen Mitgliedstaat als dem Wohnsitz des Verbrauchers niedergelassen ist. Auf diese Weise sollen langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden werden.

FIN-NET



The screenshot shows the top part of the FIN-NET website. At the top left is the European Union flag. In the center is the FIN-NET logo, which consists of a blue banner with yellow stars and the text 'FIN-NET'. To the right of the logo is the text 'Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen'. In the top right corner, there is a language selector button labeled 'Deutsch' with a dropdown arrow.

Below the header is a navigation menu on the left side with the following items:

- Willkommen
- Wie können Sie FIN-NET nutzen?
- Mitglieder
- Wichtige Texte
- Aktuelles

The main content area is titled 'Willkommen bei FIN-NET'. The text reads:

FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). Die Schiedsstellen sind für Streitfälle zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen oder Wertpapierfirmen zuständig. Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission 2001 geschaffen.

Durch die Zusammenarbeit der Schiedsstellen unter dem Dach von FIN-NET erhalten die Verbraucher Zugang zu außergerichtlichen Schiedsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Ist ein Verbraucher in einem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder für ihn den Kontakt zur zuständigen außergerichtlichen Schiedsstelle her und geben ihm die erforderlichen Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter der Rubrik [Wie können Sie FIN-NET nutzen?](#)

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2016 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 51 Schlichtungsanträge eingegangen. Zwei Eingaben wurden bei dem Ombudsmann der privaten Banken als nächstgelegenes System eingereicht und an das zuständige ausländische Streitschlichtungssystem weitergeleitet. 49 Schlichtungsanträge gingen beim Ombudsmann als dem zuständigen System ein. Dies sind insbesondere die Fälle, in denen deutsche Staatsbürger ihren Wohnsitz (vorübergehend) im Ausland haben, jedoch weiterhin in einer Geschäftsbeziehung zu einer deutschen privaten Bank stehen. Schlichtungsanträge anderer EU-Bürger, die Ansprüche aus einer Streitigkeit mit einer deutschen Bank geltend machen, sind in der Minderzahl. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass grenzüberschreitende Bankgeschäfte - mutmaßlich nicht nur wegen der sprachlichen Barrieren – bislang nur in geringem Umfang getätigt werden.

7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2016:

- [Verbraucherschutz-Links](#)
- [Literaturhinweise](#)

7.1 Verbraucherschutz-Links

Außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft in Deutschland

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Internet: bankenombudsmann.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Kundenbeschwerdestelle

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: www.bvr.de

Verband der Privaten Bausparkassen

Schlichtungsstelle Bausparen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

Internet: <http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/>

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt am Main

Internet: <http://www.bundesbank.de>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle

- Referat ZR 3 -

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Internet: www.bafin.de

Versicherungsombudsmann
Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle geschlossene Fonds e.V.
Postfach 64 02 22
10048 Berlin
Internet: www.ombudsstelle-gfonds.de

**Deutscher Sparkassen- und Giroverband
Schlichtungsstelle**
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

SCHUFA Ombudsmann
Postfach 5280
65042 Wiesbaden
Internet: www.schufa-ombudsmann.de

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
Internet: www.verbraucher-schlichter.de

**Bei Meinungsverschiedenheiten mit einem Unternehmen
aus einem anderen EU-Mitgliedstaat helfen:**

FIN-NET
(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)
Internet: ec.europa.eu/finance/fin-net

ECC-NET

(Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren)

Internet: ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Internet: www.eu-verbraucher.de

www.evz.de

7.2 Literaturhinweise

Weiterführende Literatur zum Ombudsmann der privaten Banken (Auswahl)

Bewarder, Julia

20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken,
die bank, 7/2012

Bundschuh

Erfahrungen mit dem Ombudsmann der privaten Banken, ZBB 1998, 2 ff.

Bewarder, Julia

20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken, die bank, 7/2012,

Däubler-Gmelin

Eine Erfolgsgeschichte von Anfang an: 10 Jahre Ombudsmannverfahren des Bundesverbands deutscher Banken, WM 2002, 342 f.

Heinsius

Verbraucher und Ombudsmann, WM 1992, 478

Hellner

Bankenverband beschließt Ombudsmannsystem, die bank, 12/1991, 666 ff.

Hellner/Steuer

Banken und Verbraucher, WM-Festgabe für Theodor Heinsius, 1991, 11 ff.

Hensen

Sieben Jahre Ombudsmann, Erfahrungsbericht, die bank, 7/2007, 40 ff.

Höche

Schlichtungsverfahren: Ombudsmann, Bankrechtshandbuch, 5. Aufl. (2016), § 3

Hoeren

Das neue Verfahren für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe,
NJW 1992, 2727 ff.

Der Bankenombudsmann in der Praxis, NJW 1994, 362 ff.

Körnert/Wolf

Der BdB-Ombudsmann: ein kostengünstiges Beschwerdemanagement, bank und markt, Heft 6
(Juni 2002), 19 ff.

Kreft

Paralipomena zum Ombudsmann der privaten Banken, Festschrift für Achim Krämer, 2009, S. 289 ff.

Gedanken zum Girokonto für jedermann, Festschrift für Friedrich Graf von Westphalen, 2010, S. 415 ff.

Aus der Werkstatt eines Ombudsmanns der privaten Banken, Festschrift für Michael Loschelder, 2010, S. 161 ff.

Müller

Streit vermeiden – Das Schlichtungsverfahren der privaten Banken, Deutscher AnwaltSpiegel, Nr. 15, 2009.

Parsch

5 Jahre Schlichtungsverfahren der privaten Banken, WM 1997, 1228 ff.

Scherpe

Der Bankenombudsmann – Zu den Änderungen der Verfahrensordnung seit 1992, WM 2001, 2321 ff.

Ombudsmannverfahren, in: Handbuch zum deutschen und europäischen Bankrecht, 2003, § 57

Stegmann

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren, die bank, 9/2008, 61 ff.

China und das deutsche Ombudsmannverfahren, die bank, 6/2011, S.44ff.

Steuer

Aktive Verbraucherpolitik der privaten Banken: Zehn Jahre Ombudsmannverfahren, die bank, 7/2002, 460 ff.

Upmeier

15 Jahre Ombudsmannverfahren, Streitkultur im Bankgeschäft, die bank, 7/2007, 38 ff.

Zawal-Pfeil

Ombudsmannverfahren, Bankrecht und Bankpraxis, Band I, Teil 2 M.

Impressum

Herausgeber:

Bundesverband deutscher Banken e.V.

Postfach 040307

10062 Berlin

Verantwortlich:

Iris Bethge

Sie erreichen die Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken

Per Post:

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 040307

10062 Berlin

Per Telefon:

+49 30 1663-3166

Per Fax:

+49 30 1663-3169

Per E-Mail:

ombudsmann@bdb.de

Internet:

bankenombudsmann.de