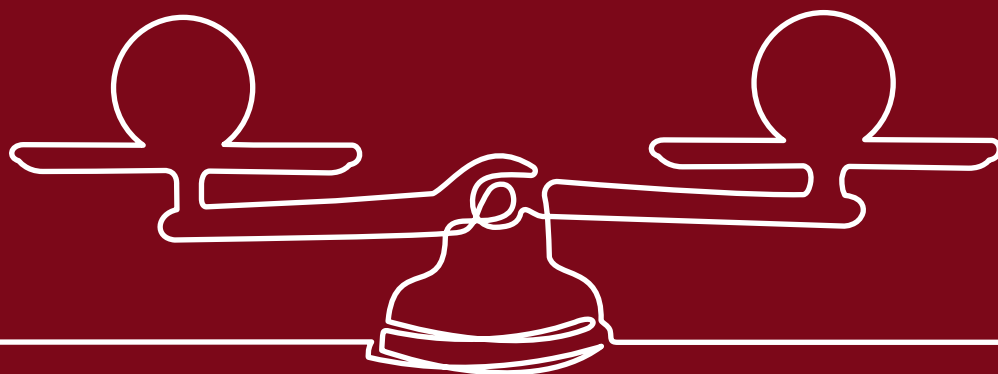


Ombudsmann der privaten Banken **Tätigkeitsbericht 2019**



Inhalt

1 Einleitung

2 Der Ombudsmann der privaten Banken

2.1 Die Ombudsleute

2.1.1 Eckhard Bickel

2.1.2 Ekkehard Bombe

2.1.3 Dr. Peter Frellesen

2.1.4 Angelika Lange

2.1.5 Dr. Rainer Mößinger

2.1.6 Dr. Gerda Müller

2.2 Die Geschäftsstelle

3 Verfahrensordnung und -ablauf

4 Statistischer Jahresrückblick

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

4.2.4 Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge

4.2.5 Verfahrensausgänge

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

4.4 Vollzug des Schlichtungsvorschlags

4.5 Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

4.6 Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens waren

4.7 Empfehlungen (zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten)

4.8 Hinweise auf strukturelle Hindernisse (für die Beilegung von Streitigkeiten)

4.9 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV)

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

5.1 Zahlungsverkehr

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

5.2 Kreditgeschäft

5.2.1 Vergleichsvorschlag 4

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

5.3 Wertpapiergeschäft

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

5.3.3 Schlichtungsspruch 8

5.4 Spargeschäft

5.4.1 Schlichtungsspruch 9

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

Das Ombudsmannverfahren ist für die privaten Banken seit geraumer Zeit eine tragende Säule ihres verbraucherpolitischen Gesamtkonzepts. Es gibt den Beteiligten die Gelegenheit, Missverständnisse auszuräumen oder manchmal rasch gebildete Rechtsauffassungen noch einmal zu überprüfen. Nicht selten kann dadurch ein langwieriges und kostenintensives Gerichtsverfahren vermieden werden.

Für das Jahr 2019 zieht der Ombudsmann der privaten Banken eine positive Bilanz: 4.426 Schlichtungsverfahren wurden abschließend bearbeitet, im Vorjahr waren es 4.992. Für die Hälfte der Antragsteller verlief das Ombudsmannverfahren erfolgreich, da sie sich bereits im Laufe des Verfahrens mit der Bank einigen konnten. In anderen Fällen erging ein bindender Schlichtungsspruch zu ihren Gunsten oder beide Parteien waren mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens einverstanden und nahmen den Schlichtungsvorschlag an.

Im Jahr 2019 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 3.537 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein, 2018 waren es 3.983. Die Anzahl der Eingaben hat sich damit zum fünften Mal in Folge reduziert. Empirisch belegbare Begründungen für diese erfreuliche Entwicklung existieren derzeit noch nicht. Die Zahlen weisen jedoch darauf hin, dass die Instrumente des präventiven Verbraucherschutzes in der Praxis funktionieren. Sondereffekte, die die Eingangszahlen stark ansteigen ließen, wie die Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Kreditverträgen im Jahr 2014, sind überwunden.

Nach Auswertung der mit den Schlichtungsanträgen verfolgten Anliegen lassen sich die im Folgenden dargestellten inhaltlichen Schwerpunkte ablesen und Rückschlüsse zu verbraucherrelevanten Themen des Jahres 2019 ziehen. Mehr als die Hälfte aller Eingaben entfiel auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Damit haben sich die Eingangszahlen im Vergleich zum Vorjahr in diesem Sachgebiet um 15 % erhöht. Die Verbraucher beanstandeten hauptsächlich Probleme bei der Kontoführung, einschließlich der Kontoeröffnung und -schließung. Betroffen war aber auch der konventionelle Zahlungsverkehr, insbesondere das Kartengeschäft und der Überweisungsverkehr. Obgleich einigen Medienberichten zufolge ein Beschwerdeanstieg nach der Umsetzung der am 14. September 2019 in Kraft getretenen Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II) erwartet wurde, betrafen tatsächlich nur wenige Schlichtungsanträge dieses Thema. Mit Blick auf die Beschwerdezahlen ist letztlich davon auszugehen, dass die Umstellung auf die „starke Kundenauthentifizierung“ (auch „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ genannt) in der Praxis des Online-Banking für die Kunden der priva-

ten Banken meist reibungslos verlief. Erfreulich ist auch die Entwicklung der Eingänge zum Basiskonto. Die Schlichtungsanträge in diesem Bereich nahmen in den letzten Jahren kontinuierlich ab. In 2019 gingen hierzu nur 32 Schlichtungsanträge ein.

Im Kreditgeschäft verzeichnete der Ombudsmann der privaten Banken im Jahr 2019 einen Rückgang von gut 15 %.

Im Wertpapiergeschäft haben sich die Eingangszahlen im Vergleich zum Vorjahr halbiert. Am signifikantesten war der Rückgang im Bereich der Anlageberatung. Weitere Informationen zu den einzelnen Sachgebieten sind Kapitel 5 zu entnehmen.

Unser besonderer Dank gilt auch in diesem Jahr unseren Ombudsleuten. Mit ihrem Engagement, ihrer hohen Fachkompetenz und ihrem unermüdlichen Einsatz haben sie einen wertvollen Beitrag dazu geleistet, das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Banken nach der Bewältigung von Beschwerdefällen wiederherzustellen.

Andreas Krautscheid
Hauptgeschäftsführer
Bundesverband deutscher Banken

Thorsten Höche
Mitglied der Geschäftsführung, Chef-
justiziar
Bundesverband deutscher Banken

2 Der Ombudsman der privaten Banken

Der Ombudsman der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit über 25 Jahren. Nach der erstmaligen Beleihung mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe im Jahre 1999 wurde der Ombudsman der privaten Banken vom Bundesamt für Justiz mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) i. V. m. § 11 Abs. 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) anerkannt.

Aufgabe des Ombudsmanns der privaten Banken ist die außergerichtliche Streitschlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und den dem Schlichtungsverfahren beigetretenen Mitgliedsinstituten über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen, insbesondere für Streitigkeiten gemäß § 14 Abs. 1 UKlaG.

Nach der geltenden Rechtslage ersetzt der Ombudsman der privaten Banken die im Unterlassungsklagengesetz und in der Finanzschlichtungsstellenverordnung vorgesehenen behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht.



2.1 Die Ombudsleute

Sechs unabhängige Ombudsleute nehmen sich der Schlichtungsanträge an, wenn sich diese nicht im Laufe des Schlichtungsverfahrens im Vorfeld erledigen. Bei den Ombudsleuten handelt es sich um pensionierte hohe Richterinnen und Richter. Sie sind unabhängig und unparteilich und treffen ihre Entscheidungen allein nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen. Die Ombudsleute tragen als „Gesicht“ des Verfahrens aufgrund 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 einer neuen Ombudsfrau / eines neuen Ombudsmannes werden deshalb der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und das Bundesamt für Justiz beteiligt. Diese werden vom Bankenverband über die Person, die zur Ombudsfrau / zum Ombudsmann bestellt werden soll, deren Qualifikation, deren beruflichen Werdegang und deren etwaige Vortätigkeiten als Schlichter informiert. Werden Tatsachen vorgetragen, die gegen die Qualifikation oder Unparteilichkeit der zu bestellenden Person sprechen, kann die Ernennung nicht erfolgen. Einen solchen Fall hat es aber seit der Einführung des Verfahrens nicht gegeben.

Zu den Ombudsleuten selbst:

Im Januar 2006 nahm **Ekkehard Bombe**, ehemals Präsident des Landgerichts Wiesbaden sowie richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof Hessen, sein Amt als Ombudsmann auf.

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

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

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

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

Im November 2016 nahm **Eckhard Bickel**, ehemals Vorsitzender des XVI. Zivilsenats am OLG Frankfurt am Main, sein Amt als Ombudsmann auf.



Eckhard Bickel

Ombudsmann seit 1. November 2016
Jahrgang 1951

„Aus unterschiedlichen Gründen kommt es manchmal in den Geschäftsbeziehungen von Verbrauchern zu ihrer Bank zu Missverständnissen und unterschiedlichen Ansichten über die gegenseitigen Rechte und Pflichten. Um diese Konflikte schnell und verbrauchergerecht zu lösen, übe ich meine Tätigkeit als unabhängiger Ombudsmann sehr gerne unter Abwägung der jeweiligen Interessen aus. Die rasche Schlichtung von Streitigkeiten kurz nach ihrem Entstehen ist für mich eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe, die ich gerne und sorgfältig wahrnehme.“

Kurzvita

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



Ekkehard Bombe

Ombudsman seit 1. Januar 2006

Jahrgang 1939

„Auch nach langjähriger Tätigkeit als Ombudsman bin ich noch nicht ‚amtsmüde‘. Die Sachverhalte sind so unterschiedlich und verändern sich infolge der Gesetzgebung und der Rechtsprechung der Gerichte laufend, so dass bei der Beurteilung der Vorgänge immer wieder neue Aspekte zu bedenken sind. Da wird es nicht ‚langweilig‘ und ich widme mich gerne im Interesse einer Beilegung der Meinungsverschiedenheiten zwischen den Kunden und der Bank den Schlichtungsanträgen mit großer Sorgfalt und Aufmerksamkeit und achte bei der Beurteilung auf Neutralität und Wahrung der Unabhängigkeit.“

Kurzvita

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 OLG 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



Dr. Peter Frellesen

Ombudsmann seit 1. April 2015

Jahrgang 1949

„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

Jura-Studium

1968 bis 1972 in Hamburg, München und Frankfurt am Main

Abschluss

1975 zweite juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

1979 Promotion an der J. W. Goethe-Universität Frankfurt am Main

Tätigkeiten

1976 bis 1979 wissenschaftlicher Assistent an der J. W. Goethe-Universität Frankfurt am Main

1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

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 OLG Frankfurt am Main

2001 Ernennung zum Richter am BGH; 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 bis 2016 Dozent an der Frankfurt School of Finance and Management



Angelika Lange

Ombudsfrau seit 1. September 2011

Jahrgang 1945

„Die Möglichkeit eines Bankkunden, bei einem unstreitigen Sachverhalt in relativ kurzer Zeit ohne Kostenrisiko eine qualifizierte rechtliche Entscheidung zu bekommen und diese bis zu einem Streitwert von 10.000 € durchsetzen zu können, ist eine wichtige Form des Verbraucherschutzes, für die ich mich sehr gerne engagiere. Sie wird auch von den Banken geschätzt, die ihre Kunden zunehmend neben der allgemein zugänglichen Information individuell auf die Möglichkeit einer unkomplizierten Streitbeilegung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hinweisen.“

Kurzvita

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 OLG Frankfurt am Main, Verwendung in Zivilsenaten sowie im Staatsschutzsenat und 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 bis 2010

1989 bis 2012 Mitglied des Justizprüfungsamts beim Hessischen Ministerium der Jus-

tiz

1997 bis 2017 Mitglied und 2008 bis 2017 Vorsitzende der Disziplinarkammer der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau



Dr. Rainer Mößinger

Ombudsmann seit 1. Juni 2010

Jahrgang 1945

„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

Jura-Studium

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

Abschluss

1973 Promotion

1974 zweite juristische Staatsprüfung

Tätigkeiten

1974 bis 1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

1979 bis 1989 Referent im Hessischen Ministerium der Justiz in unterschiedlichen Fachabteilungen

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

Ab 1986 Prüfer im ersten juristischen Staatsexamen

1990 bis 1996 Vizepräsident des Landgerichts Hanau

1996 bis 2000 Präsident des Landgerichts Fulda

Von 2000 bis 31. Mai 2010 Präsident des Landgerichts Hanau

Seit 2003 auch stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs



Dr. Gerda Müller

Ombudsfrau seit 1. August 2009

Jahrgang 1944

„Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren der Banken leistet seit nunmehr 25 Jahren den Bankkunden gute Dienste. Dass unsere Schlichtungssprüche bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 € für die Banken verbindlich sind, ist für die Kunden ein großer Vorteil. Sie können uns vertrauen, weil wir als ehemalige Richter auch bei unserer Schlichtungstätigkeit in völliger Unabhängigkeit arbeiten und uns bei unseren Entscheidungen nur von rechtlichen Prinzipien leiten lassen, wobei in unsere Vergleichsvorschläge natürlich auch Billigkeitsaspekte einfließen können. Jedenfalls können die Kunden sicher sein, dass ihre Anliegen von uns mit Sorgfalt und Sachkunde geprüft werden.“

Kurzvita

Jura-Studium

1963 bis 1967 in Würzburg und Heidelberg

Abschluss

1970 zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

1972 Promotion

Tätigkeiten

1971 bis 1977 Richterin am Amts- und Landgericht Mannheim

1977 bis 1979 wissenschaftliche Mitarbeiterin am BGH, V. Zivilsenat

1979 Abordnung als Richterin zum OLG Hamm

1980 Ernennung zur Richterin am OLG

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 BGH, 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 BGH (weiterhin Vorsitzende des VI. Zivilsenats)

2.2 Die Geschäftsstelle

Beim Bankenverband in Berlin ist eine Geschäftsstelle eingerichtet worden, die mit der Koordinierung und Organisation des Verfahrens betraut ist. Die juristische Prüfung der Schlichtungsanträge liegt bei den Ombudsleuten selbst. Die Geschäftsstelle wird von einer Volljuristin geleitet und ist mit drei Volljuristinnen und acht Sachbearbeiterinnen besetzt.



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

Kontaktdaten der Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken
Ombudsman der privaten Banken
Geschäftsstelle

Postfach 040307
10062 Berlin

3 Verfahrensordnung und -ablauf

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“ geregelt. Diese kann auf der [Internetseite](#) abgerufen werden. Die bereits bei Einführung des Ombudsmannverfahrens im Jahre 1992 geschaffenen Verfahrensregeln wurden im Jahr 2017 aufgrund der Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und der am 16. September 2016 im Bundesgesetzblatt verkündeten Finanzschlichtungsstellenverordnung angepasst.

Die Verfahrensordnung legt folgenden Ablauf fest:

Einreichung des Schlichtungsantrags

Ist ein Antragsteller der Ansicht, durch das Verhalten einer Bank einen Nachteil erlitten zu haben, kann er hierzu den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Der Antragsteller muss seinen Schlichtungsantrag in Textform (zum Beispiel per Brief, Fax, E-Mail) 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 die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür das auf der Internetseite eingestellte [Formular](#) verwenden. Der Schlichtungsantrag soll 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 UKlaG beim Ombudsmann der privaten Banken beantragt und ist dieser nicht zuständig, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab. In allen anderen Fällen der Unzuständigkeit wird die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt.

Ist der Ombudsmann der privaten Banken 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 mit seinem Schlichtungsantrag noch nicht die nach § 5 Abs. 1 a bis e der Verfahrensordnung erforderliche Versiche-

rung abgegeben hat, wird er aufgefordert, eine solche Erklärung nachzureichen. Diese Versicherung enthält zum Beispiel die Erklärung, dass wegen der Streitigkeit noch keine andere Verbraucherschlichtungsstelle und/oder kein Gericht angerufen und die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde. 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 in der Regel bereits vor Zuleitung des Schlichtungsantrags an die Bank die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Ein Ablehnungsgrund liegt beispielsweise vor, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Antragstellers zuzurechnen ist und der Streitgegenstand nicht den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste

(§§ 675 c bis 676 c BGB) betrifft. Ein Schlichtungsverfahren findet ferner nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist, oder die Streitigkeit bereits vor einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass sich oft 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 in ihrer Stellungnahme auf die Verjährung beruft. Darüber hinaus können die Ombudsleute ein Schlichtungsverfahren ablehnen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder Tatsachen im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, da sich eine Aufklärung durch Urkundenbeweis nicht bewerkstelligen lässt.

Mit der ab 1. Februar 2017 geltenden Verfahrensordnung wurden auch drei neue Ablehnungsgründe eingeführt: Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn der Antragsteller keinen ausreichenden Antrag gestellt hat. Gleiches gilt, wenn der Ombudsmann der privaten Banken nicht zuständig ist und keine Streitigkeit nach § 14 Unterlassungsklagengesetz vorliegt. Ferner steht das Ombudsmannverfahren dem Antragsteller bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz nicht zur Verfügung, sofern er bereits ein Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach den Vorschriften der §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz eingeleitet hat.

Stellungnahme der Bank

Entspricht der Schlichtungsantrag den formalen Anforderungen, wird die betroffene Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – 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 von einem 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, lehnen sie die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mit einem entsprechenden Hinweis 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 zugeleitet.

Wirkung des Schlichtungsspruchs/Vergleichsvorschlags

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert des Schlichtungsantrags 10.000 € nicht übersteigt. Die Bindungswirkung gilt jedoch nicht für den Antragsteller. Ist er mit der Entscheidung nicht einverstanden und nimmt den Schlichtungsspruch nicht an, kann er sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen. Übersteigt der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 €, entfaltet der Schlichtungsspruch keine Bindungswirkung. Vielmehr bleibt es den Beteiligten überlassen, sich dem Spruch durch schriftliche Erklärung innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch Mitteilung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle anzuschließen.

Haben die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag erlassen, steht es den Beteiligten ebenfalls frei, sich diesem durch schriftliche Erklärung binnen genannter Frist anzuschließen.

Nach Ablauf der Erklärungsfrist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mit. Wurde keine Einigung erzielt, wird die Mitteilung als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 1 Satz 2 EGZPO bezeichnet.

4 Statistischer Jahresrückblick

Als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hat der Ombudsmann der privaten Banken gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV) bestimmte Pflichtangaben für Tätigkeitsberichte zu veröffentlichen. Diese Angaben befinden sich in dem nachfolgend abgedruckten Erhebungsbogen. Im Anschluss hieran folgen Kommentierungen zu dem abgebildeten Zahlenwerk und darüber hinaus weitere statistische Angaben sowie Erläuterungen, die nach Auffassung der Schlichtungsstelle erforderlich sind, um ein vollständiges Bild von der Tätigkeit des Ombudsmanns der privaten Banken im Berichtszeitraum vermitteln zu können.

Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die Ziffern, unter denen die Darlegungen erfolgen, auch an der entsprechenden Stelle im Erhebungsbogen kenntlich gemacht.

	Anzahl
4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	3.757
Davon	
gegen Mitgliedsbanken	3.537
Zahlungsverkehr	1.850
Kreditgeschäft	743
Wertpapiergeschäft	731
Spargeschäft	170
Sonstige („Diverse“)	41
Bürgschaften/Drittsicherheiten	2
gegen Nichtmitglieder	220
Sonstige Finanzangelegenheiten	194
Unzuständige	26
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	4.426

4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	192
4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben	1.458
Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	254
Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.204
4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge	1.171
Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	279
Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	38
Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	11
Bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	-
Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	-
Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	11
Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	2
Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	49
Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	18

Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	717
Kein Verbraucher	17
Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	29

4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden

1.605

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	337
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.268

4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	21,7 Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	176,8 Tage

Bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt: Abgegebene Schlichtungsanträge
Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt haben
Ablehnungsentscheidungen

4.4 Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)

337

4.5 Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)

35

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2019 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 3.757 Schlichtungsanträge ein. Damit macht sich der allgemeine Trend des Beschwerderückgangs bei den außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen innerhalb der Kreditwirtschaft auch beim Ombudsmann der privaten Banken bemerkbar: Das Beschwerdeaufkommen hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 15 % reduziert. Hingegen erreichten die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr 632 sonstige schriftliche Anfragen und damit knapp 40 % mehr als noch im Vorjahr. Diese Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Antragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgen. Es handelt sich in der Regel um allgemeine Auskunftersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Daneben gingen wieder zahlreiche telefonische Anfragen ein.

Insgesamt richteten sich 3.537 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal mehr als der Hälfte aller Eingaben (1.850 Eingaben) dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Kreditgeschäft mit 21 % (743 Eingaben) und dem Wertpapiergeschäft mit knapp 21 % (731 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich im nachfolgenden Kapitel.

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 220 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 194 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG handelte (vgl. § 5 Abs. 4 Satz 1 Verfahrensordnung). Diese Schlichtungsanträge werden vom Ombudsmann der privaten Banken inhaltlich nicht bearbeitet, weshalb ihnen kein thematisches Sachgebiet zugewiesen wird. In diesem Bericht werden sie als „sonstige Finanzangelegenheiten“ bezeichnet. In 26 Fällen wurde die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Abs. 1 b Verfahrensordnung abgelehnt, da der Ombudsmann der privaten Banken nicht zuständig war und keine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 UKlaG vorlag. Hierbei handelt es sich in der Regel um Schlichtungsanträge, die an den Versicherungsombudsmann gerichtet sind. Auch diesen Schlichtungsanträgen wird mangels inhaltlicher Bearbeitung kein thematisches Sachgebiet zugewiesen, sie werden vorliegend unter „Unzuständige“ aufgeführt.

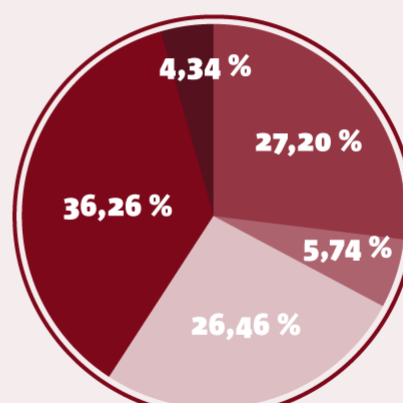
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2019 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.426 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.992 solcher Vorgänge im Vorjahr.

Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 192 Schlichtungsanträge (4,34 %) wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 1.458 Schlichtungsanträge erledigten sich bereits im Vorfeld, weil die Bank dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat (27,20 %) oder der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag zurückgenommen hat (5,74 %), [siehe hierzu unter 4.2.2](#). In 1.171 Fällen (26,46 %) haben die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt, weil ein Ablehnungsgrund nach § 4 Verfahrensordnung vorlag ([siehe hierzu unter 4.2.3](#)). Die Ombudsleute erließen ferner 1.605 Schlichtungsvorschläge (36,26 %), hierbei handelte es sich in 1.362 Fällen um Schlichtungssprüche, 243 Mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)).

In 2019 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- Im Vorfeld erledigte: hat Anliegen entsprochen
- Im Vorfeld erledigte: Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge (Vergleich & Schlichtungsspruch)
- Abgaben



Quelle: Bankenverband, Stand 15. Januar 2020

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 192 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Damit entspricht die Anzahl der Abgaben annähernd der aus dem Vorjahr (191).

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2019 erledigten sich 1.458 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld. Die Zahl der im Vorfeld erledigten Schlichtungsanträge liegt damit um 10 % über der aus dem Vorjahr. Im Jahr 2018 erledigten sich 1.319 Schlichtungsanträge im Vorverfahren. Oftmals können Meinungsverschiedenheiten durch eine einfache Information der Bank über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen im Vorfeld ausgeräumt werden. Ferner helfen die Banken dem Schlichtungsantrag ab, wenn sie diesen nach eigener rechtlicher Prüfung für begründet halten. Nicht selten machen die Banken ihren Kunden Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen. In 1.204 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 254 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren.

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.171 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierten sich die Ablehnungsentscheidungen damit um knapp 34 %, wobei sich der Rückgang inhaltlich im Wesentlichen auf die Fälle bezog, in denen eine Aufklärung durch Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden konnte, so dass für eine Schlichtung eine weitergehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. Im Berichtsjahr ergingen aus diesem Grund 717 Ablehnungsentscheidungen, im Vorjahr waren es noch 1.198. Ein Ansatz zur Erklärung hierfür könnte der starke Beschwerderückgang von 64 % im Bereich der Anlageberatung des Sachgebiets Wertpapiergeschäft sein, da in diesen Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von den Ombudsleuten häufig gemäß § 4 Abs. 2 b Verfahrensordnung abgelehnt werden muss. Denn die Ombudsleute können oftmals den für eine Entscheidung maßgeblichen Inhalt der Beratungssituation ohne weitere Beweisaufnahme nicht ermitteln ([vgl. hierzu unter 5.2](#)). Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 279 Mal ab. In 49 Fällen erließen die Ombudsleute Ablehnungsentscheidungen, da der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit war, verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte. Die weiteren Ablehnungsentscheidungen, untergliedert nach dem jeweiligen Ablehnungsgrund, sind dem oben abgedruckten Erhebungsbogen zu entnehmen.

4.2.4 Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge

Im Berichtszeitraum erließen die Ombudsleute 1.604 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Dabei handelte es sich in 1.362 Fällen um Schlichtungssprüche, 243 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.709 Schlichtungsvorschläge.

Der Erhebungsbogen weist an dieser Stelle nur aus, wie hoch die Anzahl der Verfahren ist, in denen die Parteien einen Schlichtungsspruch oder Vergleichsvorschlag angenommen haben, bzw. wie hoch die Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren ist. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass nach der gesetzlichen Regelung in § 9 Abs. 3 FinSV, die in § 6 Abs. 5 Verfahrensordnung ihre Entsprechung gefunden hat, die Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Beteiligte zwingend vorgesehen ist. Anderenfalls ist das Verfahren nach dem Erhebungsbogen des Bundesamts für Justiz als ein „erfolglos gebliebenes Verfahren“ zu bezeichnen.

Dieses Regelungssystem erfasst zweifellos den Fall eines klassischen Vergleichsvorschlags, dessen Inhalt nicht selten eine Kompromisslösung vorsieht, die von beiden Beteiligten angenommen werden muss. In der Spruchpraxis des Ombudsmanns der privaten Banken wird jedoch zwischen Vergleichsvorschlägen und Schlichtungssprüchen unterschieden (vgl. § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung). Schlichtungssprüche enthalten Ausführungen zur Sach- und Rechtslage und basieren wie ein Urteil auf dem Gesetz und aktueller Rechtsprechung. Aufgrund der Bindungswirkung erlangt der Antragsteller bei zusprechenden Schlichtungssprüchen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 € einen direkten Anspruch gegen die Bank.

Nach Auffassung der Schlichtungsstelle geht es fehl, ein mit einem Schlichtungsspruch abgeschlossenes Verfahren als ein „erfolglos gebliebenes Verfahren“ zu bezeichnen. Selbst bei einem Obsiegen der Bank erhalten die Beteiligten mit dem Schlichtungsspruch eine rechtliche Bewertung der Sachlage, die sie in ihre weiteren Überlegungen bei der Verfolgung bzw. Abwehr des Anspruchs einbeziehen können. Darüber hinaus ist es auch nicht immer sachgerecht, einen nicht angenommenen Schlichtungsspruch als „erfolgloses Verfahren“ zu bezeichnen. Wird ein Schlichtungsvorschlag nicht angenommen, muss dies nicht heißen, dass die Streitigkeit zwischen den Beteiligten fortbesteht. Unter den sogenannten „ergebnislos gebliebenen Verfahren“ befinden sich beispielsweise auch bindende Schlichtungssprüche zu Gunsten

des Antragstellers, die von diesem nicht angenommen wurden, weil sich sein Begehren inzwischen erledigt und er dies nicht mitgeteilt hat.

Angenommene Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge/ergebnislos gebliebene Verfahren i. S. d. Erhebungsbogens

Insgesamt wurden von den Beteiligten 337 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.268 Schlichtungsverfahren blieben im Sinne der vorstehend erläuterten gesetzlichen Bestimmungen hingegen erfolglos.

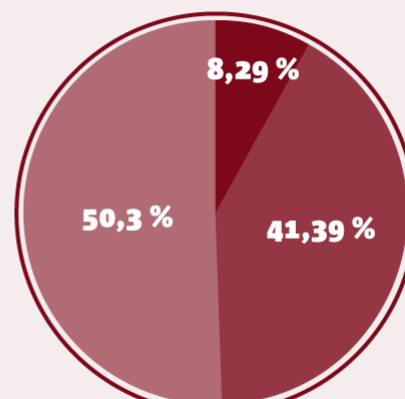
4.2.5 Verfahrensausgänge

Von besonderem Interesse sind auch die Verfahrensausgänge in der Gesamtbetrachtung. Wie die nachfolgend abgebildete Grafik zeigt, erreichten im Berichtszeitraum rund 47 % der Antragsteller ihr mit dem Schlichtungsverfahren angestrebtes Ziel. Dies, weil sie im Vorfeld eine Einigung mit der Bank erreichen konnten oder sie mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens einverstanden waren und den Schlichtungsvorschlag annahmen. Damit lag die Zahl der „obsiegenden“ Antragsteller knapp unter der des Vorjahres: Im Jahr 2017 konnten 51 % der Antragsteller das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens für sich als erfolgreich verbuchen. In 215 Fällen blieb unklar, ob die Antragsteller ihr Beschwerdeziel erreichten, da sie für die Rücknahme des Schlichtungsantrags keinen Grund angaben. Bezugsgröße waren dabei alle „zulässigen“ Schlichtungsverfahren, also Schlichtungsverfahren, die mit einem Schlichtungsvorschlag beendet wurden oder die sich im Vorfeld erledigten. Unberücksichtigt blieben daher Ablehnungsentscheidungen und Abgaben an andere Verbraucherschlichtungsstellen.

Verfahrensausgänge sind nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

Verfahrensausgänge 2019

- Begehren entsprochen/Einigung
- Begehren nicht entsprochen/keine Einigung
- Rücknahme ohne Angaben von Gründen



Quelle: Bankenverband, Stand 15. Januar 2020

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

Im Jahre 2019 lag der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 21,7 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 176,8 Tagen, wobei Bezugswert alle Schlichtungsverfahren sind, bei denen eine Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung erfolgt ist. Nicht berücksichtigt wurden daher abgegebene Schlichtungsanträge, Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt haben, und Ablehnungsentscheidungen.

4.4 Vollzug des Schlichtungsvorschlags

Mangels anderslautender Erkenntnisse ist davon auszugehen, dass sich die Beteiligten in allen Fällen an das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gehalten haben.

4.5 Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

35 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen einen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf 0,9 % aller im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge (siehe hierzu auch Kapitel 6).

4.6 Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Der Ombudsmann der privaten Banken hat aufgrund seiner Schlichtungstätigkeit keine Erkenntnisse über Problemstellungen gewonnen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren. Die Schlichtungsanträge betrafen alle Facetten des Bankgeschäfts, was der Darstellung der Sachgebiete und insbesondere dem nachfolgenden Kapitel zu entnehmen ist.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

4.7 Empfehlungen (zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten)

Mangels diesbezüglicher Erkenntnisse kann der Ombudsmann der privaten Banken keine Empfehlungen zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten geben.

Generell ist anzumerken, dass Streitigkeiten gegebenenfalls vermieden werden können, wenn der Antragsteller seinen Anspruch vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber der Bank geltend macht, da so unter Umständen bereits eine einvernehmliche Regelung erzielt werden kann. Dies gilt insbesondere nach der Anpassung der bankinternen Beschwerdeprozesse aufgrund der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA).

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

4.8 Hinweise auf strukturelle Hindernisse (für die Beilegung von Streitigkeiten)

Dem Ombudsmann der privaten Banken liegen keine Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten vor.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

4.9 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV)

. Zusammenarbeit mit nationalen Verbraucherschlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken steht in regelmäßigem Austausch mit den anderen Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft. Ferner nahm sie an dem jährlichen Schlichtertreffen bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht im September und an den branchenübergreifenden Schlichtertreffen bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft im Februar und der Schlichtungsstelle Bausparen im November 2019 teil.

. Zusammenarbeit mit europäischen Verbraucherschlichtungsstellen

Der Ombudsmann der privaten Banken ist Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) bei der Europäischen Kommission (siehe hierzu auch Kapitel 6) und nahm im November 2019 an einem Treffen des Netzwerks in Brüssel teil.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahre 2019 eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

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

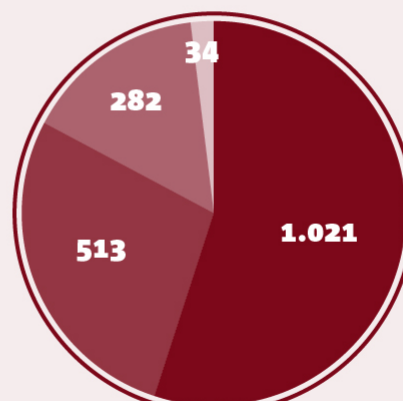
Auch im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2019 stand das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 52 % an der Spitze, gefolgt vom Kredit- und Wertpapiergeschäft mit jeweils knapp 21 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen verzeichneten die übrigen Sachgebiete weitgehend konstante Zahlen.

Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter 5.1 bis 5.6 an. Zusätzlich sollen repräsentative und anonymisierte Schlichtungssprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Schlichtungssprüche aufsteigend nummeriert.

5.1 Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge 2019

- Kontoführung
- Kartengebundener Zahlungsverkehr
- Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr
- Girokonto für jedermann/Basiskonto



Quelle: Bankenverband, Stand 15. Januar 2020

1.850 Schlichtungsanträge entfielen 2019 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind über 52 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 55 %, 28 % betrafen das Kartengeschäft sowie 15 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein. Hiervon waren 32 Eingaben dem Basiskonto und zwei Eingaben dem „Girokonto für jedermann“ zuzurechnen.

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 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 Einräumung eines Dispositionskredites, Kontosperrung nach einer Pfändung oder die Problematik des Zugangs des Betreuers zum Online-Banking des Betreuten.

Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt enthält **Schlichtungsspruch 1**. In dem

Fall wandte sich die Antragstellerin an die Ombudsleute, da die Bank das Konto der Antragstellerin gekündigt hatte.

An dieser Stelle soll nicht unerwähnt bleiben, dass trotz der am 14. September 2019 in Kraft getretenen EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II) und der hierzu ergangenen großen medialen Berichterstattung die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken nur wenige Anträge zu diesem Thema zu verzeichnen hatte. Zu den Kernelementen der Richtlinie gehört die gesetzliche Pflicht, beim Online-Banking und beim Einkaufen im Internet künftig die starke Kundenauthentifizierung, auch Zwei-Faktor-Authentifizierung genannt, einzusetzen. Die Anträge, die zu diesem Thema eingegangen sind, beschränkten sich meist darauf, dass die Umstellung auf das neue Zwei-Faktor-Authentifizierungsverfahren im Online-Banking für die Antragsteller nicht reibungslos verlaufen sei. Ferner fühlten sich einige Antragsteller, die kein Mobiltelefon besitzen, benachteiligt, da sie nicht bereit seien, die Kosten für ein photo-TAN-Gerät zu tragen. Diese Anträge konnten jedoch oft im Vorfeld erledigt werden, indem die Banken in ihren Stellungnahmen den Antragsteller noch einmal ausführlich über die Umstellung und den Zugang zum Online-Banking informierten.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Verfügungen an Geldautomaten. 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. Beispielsweise wurden Entgelte für Benachrichtigungen über die Nichtausführung von Lastschriften zurückverlangt. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt veranschaulicht **Schlichtungsspruch 3**.

Basiskonto/„Girokonto für jedermann“

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. 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 einräumte. Unabhängig von diesen Unterschieden der rechtlichen Grundlage wurden Schlichtungsanträge sowohl zum Basiskonto als auch zum „Girokonto für jedermann“ 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.

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

Zahlungsverkehr – Kontoführung

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin unterhält zu der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) eine Kontoverbindung mit der Nummer 0000, Bankleitzahl 22222. Diese Kontoverbindung hat die Bank mit Schreiben vom 12.9.2019 ordentlich unter Bezugnahme auf Ziffer 19 Abs. 2 AGB der Banken mit Wirkung zum 21.10.2019 gekündigt.

Gegen diese Kündigung wendet sich die Antragstellerin mit ihrer Beschwerde und will erreichen, dass die Kündigung zurückgenommen wird. Sie hält diese für willkürlich.

Ich vermag der Antragstellerin nicht zu helfen, weil die Bank nach ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die der Geschäftsbeziehung zugrunde lagen, zur ordentlichen Kündigung der Kontoverbindung berechtigt war und diese auch form- und fristgerecht ausgesprochen wurde.

Die Argumentation der Antragstellerin verfängt nicht, denn durch staatliche Unterstützungsmaßnahmen wurden die allgemeinen Berechtigungen der Bank keinesfalls beeinträchtigt, vielmehr sollte gerade sichergestellt werden, dass die Bank den normalen Geschäftsbetrieb aufrechterhalten kann, wozu zweifelsohne auch Kündigungen gehören.

Danach gilt hinsichtlich des Abschlusses einer Kontoverbindung und seiner Beendigung der Grundsatz der Vertragsfreiheit, da nach der Wertung des Gesetzgebers niemand gezwungen werden kann, mit einer anderen Person in vertragliche Beziehungen einzutreten bzw. diese fortzusetzen. Ein gesetzlicher Abschlusszwang besteht nicht, so dass in den AGB zu Recht ein Kündigungsrecht vorgesehen wurde. Anhaltspunkte dafür, dass sich die Bank bei dem Ausspruch der Kündigung willkürlich verhalten hat, sind aus objektiver Sicht nicht gegeben. Das Kündigungsrecht der Bank entspricht dem Recht des Kunden, der auch jederzeit ohne die Angabe von Gründen die Geschäftsbeziehung beenden kann.

Ich kann die Gründe für die Kündigung auch nicht überprüfen, weil es sich insoweit um eine autonome Entscheidung der Bank handelt, die auf geschäftspolitischen Erwägungen beruht. Aus diesem Grund besteht nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, auf die sich die Bank zu Recht beruft, auch kein Auskunftsanspruch hinsichtlich der Gründe der Kündigung.

Dass die Kündigung Unannehmlichkeiten für die Antragstellerin mit sich bringt, liegt in der Natur der Sache, vermag aber nicht die Unwirksamkeit der Gestaltungserklärung zu begründen.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Zahlungsverkehr – kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller macht geltend, dass er am 25.3.2019 bei einem Geldautomaten der Bank mit seiner von der X-Bank ausgestellten Karte 200 € habe abheben wollen. Das Geld sei jedoch nicht für ihn greifbar gewesen und nach zehn Sekunden wieder eingezogen worden. Um auszuschließen, dass sein Geld in fremde Hände gerate, habe er direkt im Anschluss nochmals zwei Auszahlungen von 50 € und 100 € mit Erfolg getätigt. Seine Reklamation sei erfolglos geblieben. Gegenüber dem Vorbringen der Bank, die sich für einen störungsfreien Ablauf der insgesamt drei Auszahlungsvorgänge auf die von ihr vorgelegten Journalstreifen beruft, bleibt er bei seiner Darstellung und schlägt vor, den Vorgang im Beisein von Zeugen nachzustellen.

Das ist nicht möglich, weil im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 Satz 2 Verfahrensordnung keine über die Vorlage von Urkunden hinausgehende Beweisaufnahme durchgeführt werden kann. Deshalb kann ich dem Antragsteller nicht helfen, sondern muss ihn darauf hinweisen, dass nach ständiger Rechtsprechung eine Aufzeichnung über die störungsfreie Auszahlung im Weg des Anscheinsbeweises den Nachweis erbringen kann, dass die Auszahlung tatsächlich erfolgt ist, wenn bei dem Vorgang – wie hier – die Originalkarte eingesetzt worden ist. Ich kann mir zwar nicht vorstellen, dass der Antragsteller seine Darstellung frei erfunden hat, sehe aber nicht recht, weshalb er das Geld nicht aus dem Ausgabefach entnehmen konnte, was normalerweise in zehn Sekunden durchaus möglich ist. Insofern ist dem Antragsteller die Entkräftung des für die Darstellung der Bank sprechenden Anscheinsbeweises nicht gelungen. Jedenfalls kann ich mich nicht über die bestehende Rechtslage hinwegsetzen und sehe angesichts der mir bekannten Haltung der Bank auch keine Aussicht für einen Vergleichsvorschlag. Ich kann daher dem Schlichtungsantrag nicht stattgeben und muss es dem Antragsteller überlassen, sich mit seinem Anliegen an die ordentlichen Gerichte zu wenden.

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Die Antragstellerin unterhält bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) ein US-\$-Währungskonto. Am X.X.2019 erteilte sie den Auftrag, einen Betrag von 10.000 € auf ein Konto ihrer Tochter zu übertragen. Sie moniert, dass sie bei der Auftragserteilung nicht auf den im Vergleich zum Ankaufskurs ungünstigeren Kurs hingewiesen worden sei, und verlangt die Erstattung einer Differenz von ca. 700 €. Die Bank lehnt die Forderung ab.

Der Antragstellerin steht die geltend gemachte Forderung nicht zu, so dass der Antrag keinen Erfolg haben kann. Die Voraussetzungen für einen Schadensersatzanspruch liegen nicht vor, da seitens der Bank keine Pflichtverletzung erfolgt ist. Eine Hinweispflicht darauf, dass der aktuelle Kurs einer Auslandswährung im Vergleich zum Ankaufskurs ungünstiger ist, besteht nicht. Hier lagen die Kurse ausweislich der Auszüge vom X.X.2015 bei 1,0597 US-\$/€ bzw. bei 1,13253 US-\$/€. Abgesehen davon, dass bereits mehr als zweifelhaft ist, ob die Bank insoweit vor Ausführung – auch einer internen – Überweisung/Übertragung von einem Fremdwährungskonto den Ankaufskurs überhaupt feststellen kann, ist es allein Aufgabe des Kunden, die Kursfrage zu klären, wenn er sie für relevant hält. Es ist allgemein bekannt, dass die Währungskurse sich täglich ändern und auch innerhalb eines nur kürzeren Zeitraumes erhebliche Veränderungen eintreten können. Nachdem hier sogar zwischen Ankauf und Überweisung ca. 3½ Jahre liegen, konnte die Antragstellerin nicht davon ausgehen, dass sich am Kurs nichts geändert hat. Er hätte sich schließlich auch für sie günstig entwickelt haben können.

Den Ausführungen der Antragstellerin entnehme ich nicht, dass sie eine explizite Frage in dem geschilderten Sinne – aktueller Kurs/Anschaffungskurs – an die Mitarbeiterin der Bank gestellt hat. Vielmehr verstehe ich sie so, dass sie sich nur nach dem aktuellen Kurs erkundigt hat. Dieser wird aber täglich gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis (künftig: PLV) der Bank unter D Fremdwährungsgeschäfte... festgelegt und lässt sich im Vorhinein nicht exakt bestimmen. Deshalb wäre eine Aussage der Mitarbeiterin, sie könne den Kurs nicht ermitteln, durchaus zutreffend. Soweit sie eine Aussage gemacht haben sollte, der Kurs sei „günstiger“, scheint mir die Erklärung der Bank, das habe sich auf den Sortenkurs – der bei der Bargeldbe-

schaffung zugrunde gelegt wird – bezogen, nachvollziehbar, da hier die Aufwendungen der Bank größer sind und deshalb ein ungünstigerer Kurs gerechtfertigt ist.

5.2 Kreditgeschäft

Kreditgeschaeft

Im Jahre 2019 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 743 Schlichtungsanträge ein. Damit sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und den Bankkunden im Kreditgeschäft weiterhin rückläufig. Ein möglicher Erklärungsansatz für den Rückgang der Beschwerden beim Ombudsmann der privaten Banken könnte die Verstärkung institutseigener Beschwerdesysteme sein.

Hypothekarkredite

Gegenstand der Beschwerden waren auch im Jahr 2019 die Vorfälligkeitsentschädigung und deren Berechnungsmethoden. Zu dieser Problematik siehe **Vergleichsvorschlag 4**. Im vorliegenden Fall konnte der Streit durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden. Oftmals wurden auch die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen gerügt. Die Antragsteller begehrten die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Weitere Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen, oder diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für die Bewilligung einer Darlehenslöschung.

Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden unter anderem 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 kann – 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 Entgelten oder die Berechnung und Anpassung der Zinsen, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden. Des Weiteren beschwerten sich Kunden,

dass die Bank ihnen keinen Kredit gewähren wollte, so im **Schlichtungsspruch 5**. Auch Kündigungen, die Geltendmachung von Restschuldversicherungen oder fehlerhafte Beratungen bei Abschluss des Kreditvertrages bzw. der Restschuldversicherung, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages abgeschlossen wurden, gaben Anlass zu Beschwerden.

5.2.1 Vergleichsvorschlag 4

Kreditgeschäft

Hypothekarkredit

Der Antragsteller zahlt an die Bank für die vorzeitige Teilrückzahlung des Darlehens in Höhe von X € eine auf 1.000 € reduzierte Vorfälligkeitsentschädigung; die Bank gibt das streitbefangene Grundstück (Flurstück Y) frei.

Die Bank hat die vom Antragsteller gewünschte Freigabe des oben genannten Grundstücks von einer vorzeitigen Teilrückführung in Höhe von X € hinsichtlich des im März 2007 geschlossenen Darlehensvertrages über 280.000 € abhängig gemacht und verlangt hierfür die Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung von ca. 2.200 €. Der Antragsteller hat sich im Schlichtungsverfahren bereit erklärt, die verlangte Teilrückzahlung in Höhe von X € zu akzeptieren, wendet sich aber gegen die Vorfälligkeitsentschädigung.

Ich kann für den Antragsteller in rechtlicher Hinsicht leider nichts ausrichten. Ob der Antragsteller Anspruch auf bedingungslose Freigabe des Grundstücks wegen Übersicherung der Bank hatte, also ohne Teilrückführung des Darlehens, ist streitig und kann von mir anhand der vorliegenden Unterlagen nicht beurteilt werden. Erforderlich wäre ein Sachverständigengutachten zur Bewertung des der Bank als Sicherheit verbleibenden Grundstücks (Flurstück Z). Eine solche Beweisaufnahme ist im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 Verfahrensordnung aber nicht möglich.

Unter diesen Umständen schlage ich den Parteien zur Vermeidung eines Rechtstreits unter Berücksichtigung der beiderseitigen Prozessrisiken vor, sich über die noch streitige Vorfälligkeitsentschädigung in der oben dargelegten Weise zu einigen und damit – hoffentlich – auch eine gedeihliche Fortsetzung der Geschäftsbeziehung zu ermöglichen.

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

Kreditgeschäft

Konsumentengeschäft

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin, die als Beamtin tätig ist, hat Ende des Jahres X ein Haus gekauft und einen entsprechenden Kredit aufgenommen. Sie wollte bei der Firma Z Möbel für eine Küche erwerben, die über eine sogenannte „Nullfinanzierung“ durch die Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank), die mit der Möbelfirma zusammenarbeitet, bezahlt werden sollte. Der entsprechende Antrag der Antragstellerin auf Gewährung eines Kredites wurde von der Bank abgelehnt mit der Begründung, es bestehe auf Grund eines SCHUFA-Score eine hohe Ausfallwahrscheinlichkeit, so dass derzeit kein passendes Angebot unterbreitet werden könne.

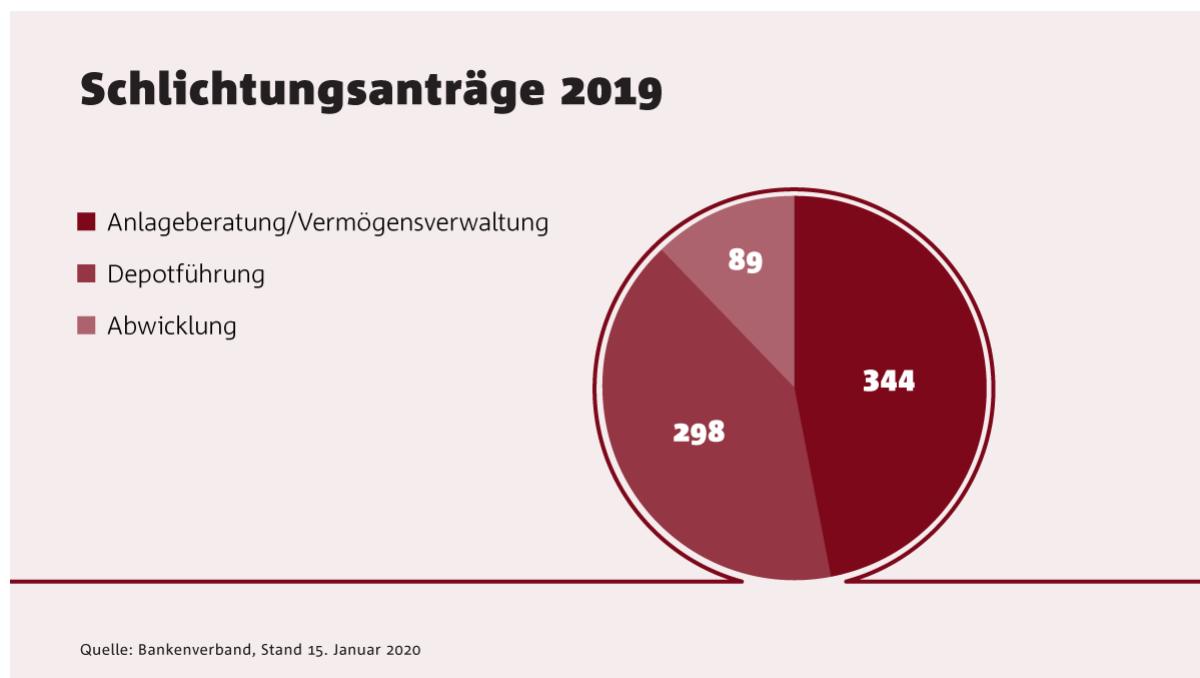
Die Antragstellerin hält diese Ablehnung für ungerechtfertigt, da sie einen gut bezahlten Job als Beamtin habe. Die Werbung mit der „Nullfinanzierung“ könne deshalb nur als „Bauernfang“ bewertet werden. Sie möchte wissen, wie sie gegen die Ablehnung vorgehen kann.

Ich kann die Verärgerung der Antragstellerin, die über ein gutes Einkommen verfügt, zwar durchaus nachvollziehen, jedoch vermag ich ihr nicht zu einer Gewährung des beantragten Kredits zu verhelfen.

Die Möglichkeit einer „Nullfinanzierung“ stellt nämlich lediglich eine Werbeaussage dar, die aber für einen verständigen Verbraucher keinesfalls zwingend den Schluss zulässt, dass tatsächlich ein entsprechender Kredit auf einen Antrag gewährt wird. Vielmehr steht die Kreditgewährung auf einen entsprechenden Antrag unter dem Vorbehalt der Prüfung durch die Bank. Diese ist nicht verpflichtet einen entsprechenden Kreditantrag anzunehmen, vielmehr ist im BGB der Grundsatz der Vertragsfreiheit verankert. Danach steht es jeder Person frei, ob und mit wem sie zu welchen Bedingungen Verträge abschließt. Es besteht gerade kein Kontrahierungszwang, der auch nicht durch Werbeaussagen begründet wird. Vielmehr kann die Bank frei entscheiden, ob sie einen Kredit gewähren will oder nicht, wobei sie dafür keine Gründe

angeben muss. Dass sie dies hier getan hat und die Antragstellerin die Gründe für unzutreffend hält, führt nicht zu einem anderen Ergebnis, da es sich bei der Entscheidung über die Gewährung eines Kredites um eine geschäftspolitische Entscheidung der Bank handelt, die in ihrem Ermessen liegt und die ich nicht auf ihre Richtigkeit überprüfen darf, da die Bank insoweit eine autonome Entscheidung trifft.

5.3 Wertpapiergeschäft



Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 731 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht knapp 21 % aller Eingaben.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit 47 % auf die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 344 Schlichtungsanträge ein und damit über 600 Anträge (64 %) weniger als im Vorjahr. So ist in diesem Bereich im Rückblick ein kontinuierlicher Beschwerderückgang zu verzeichnen. Dieser Beschwerderückgang könnte auf eine Risikoaversion der Privatanleger, verstärkten Konsum infolge der weiterhin anhaltenden Niedrigzinsphase oder auf ein geringeres Geschäftsaufkommen im Allgemeinen zurückzuführen sein; empirisch belegbare Begründungen für diese Entwicklung sind jedoch nicht festzustellen.

Die Schlichtungsanträge betrafen wie bereits auch im Jahr zuvor überwiegend Investitionen in offene und geschlossene Fonds; dort dominierten wiederum Investitionen in Immobilien- und Schiffsfonds. Für diese Ansprüche gilt die regelmäßige Verjährung nach §§ 195, 199 BGB. Dies bedeutet, dass die Ansprüche ohne Rücksicht auf die

Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in zehn Jahren von ihrer Entstehung an verjähren.

Die Anträge der in diesem Bereich oftmals anwaltlich vertretenen Antragsteller zielten auf fehlerhafte Beratungen bzw. mangelnde Aufklärung über die spezifischen Risiken der Beteiligung bzw. auf eine Prospekthaftung. Siehe dazu **Schlichtungsspruch 6**. Für die Entscheidung der Ombudsleute ist in diesen Fällen die konkrete Beweissituation maßgeblich. Da diese aber oft unterschiedlich geschildert wird, wäre zu einer Aufklärung die Vernehmung von Zeugen erforderlich. Dies soll jedoch den staatlichen Gerichten vorbehalten bleiben. Deshalb lehnen die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens in diesen Fällen häufig ab.

Das Schadensersatzbegehren der Antragsteller scheiterte in manchen Fällen an der Durchsetzbarkeit ihres Anspruchs. War dieser etwa bereits verjährt und berief sich die Bank darauf, war die Durchführung gemäß § 4 Abs. 1 h Verfahrensordnung abzulehnen.

Depotführung

Von der Gesamtzahl der eingereichten Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft waren 298 Eingaben dem Sachgebietsunterpunkt Depotführung zuzuordnen. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, die fehlerhafte Depotübertragung, Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel sowie die grundsätzliche Ablehnung der Eröffnung eines Depotkontos. Ferner beanstandeten die Antragsteller, dass die Bank ihnen nicht die für die Depoteröffnung versprochene Werbeprämie gewährt hat. **Schlichtungsspruch 7** dokumentiert ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt.

Abwicklung

89 der Eingaben bezogen sich auf Fragen zu diesem Themenbereich. Diese Fälle betrafen zum Beispiel Probleme bei dem Kauf oder der Veräußerung von Wertpapieren wegen technischer Schwierigkeiten sowie bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten. Andere Fälle betrafen die verspätete Ausführung von Wertpapierorders. Im **Schlichtungsspruch 8** verlangt der Antragsteller Schadensersatz für ihn anfallende Gebühren beim Umtausch von Aktien.

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

Wertpapiergeschäft

Entscheidung:

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt.

Der Antragsteller hat nach Beratung durch die Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) am 23.9.2009 eine Beteiligung an dem Fonds XY in Höhe von 10.000 € zuzüglich 5 % Agio gezeichnet. Er macht geltend, falsch beraten worden zu sein, und verlangt im Wege des Schadensersatzes Rückabwicklung. Die Bank lehnt die Forderung ab.

Ich vermag dem Antragsteller nicht zu helfen, da ich im Ergebnis wegen der sich widersprechenden Darstellungen der Parteien zur Beratung durch die Bank und wegen unterschiedlicher Ansichten zu Prospektfehlern nicht von einer zum Schadensersatz verpflichtenden Vertragsverletzung der Bank ausgehen kann. Der Sachverhalt bedarf meines Erachtens vor einer Entscheidung in der Sache der Aufklärung durch eine Beweisaufnahme. Diese ist im Ombudsmannverfahren nur im Wege des Urkundenbeweises möglich. Vorliegend lässt sich der Beweis auf diesem Wege nicht führen. Es haben vielmehr eine Zeugen- und Parteivernehmung stattzufinden. Auch steht ein Sachverständigengutachten im Raum. Diese sind nicht zulässig, vielmehr habe ich eine Schlichtung abzulehnen (vgl. § 4 Abs. 2 Satz 1 Buchst. b) Verfahrensordnung). Falls nicht ohnehin eine Parteivernehmung erfolgt, halte ich auch auf jeden Fall eine persönliche Anhörung des Antragstellers für unentbehrlich.

Ich halte den Vortrag des Antragstellers teilweise für schlüssig. Er trägt vor, er sei ein auf Sicherheit bedachter, eher vorsichtiger Anleger mit dem Anlageziel der Altersvorsorge. Er habe den Prospekt erst nach dem Beitritt erhalten. Der Berater habe den Fonds als gute Anlage mit hohen Steuerersparnissen und hohen Ausschüttungen empfohlen, die sein Anlageziel erfülle und nur Vorteile bringe, und den Eindruck einer sicheren und gewinnbringenden Anlage erweckt, die vollkommen risikolos sei. Die wesentlichen Eigenschaften und die Risiken eines Teil- oder Totalverlustes, der möglichen Rückforderung von Ausschüttungen gemäß § 172 Abs. 4 HGB, der Haftung gemäß §§ 30, 31 GmbHG, der Fremdfinanzierung unter Einschluss der Zins-Swaps sowie das Loan-to-Value-Risiko und die Risiken der fehlenden Fungibilität, der personellen und wirtschaftlichen Verflechtungen der Fondsbeteiligten und daraus resultierender Interessenkollisionen habe er nicht dargestellt. Den hohen Weichkostenanteil

habe er nicht genannt und über die Rückvergütung für die Bank nicht informiert. Der Prospekt sei fehlerhaft und enthalte keine oder nur unzureichende Angaben zu den Risiken, wie beispielsweise denen aus den Swap-Geschäften. Ihrer Verpflichtung, den Prospekt mit banküblicher Sorgfalt zu prüfen, sei die Bank nicht nachgekommen.

Den Vortrag des Antragstellers zu den Prospektfehlern halte ich – mit Ausnahme der Ausführungen zu den Swap-Geschäften – für substantiiert. Sofern man den Vortrag insoweit überhaupt für schlüssig hält, weil der Inhalt der angesprochenen Aspekte so evident problematisch ist, dass dies bereits bei der Plausibilitätsprüfung auffallen muss, hätte die Bank daraus Konsequenzen ziehen und entweder die Fehler im Rahmen der Beratung richtigstellen oder aber den Vertrieb der Beteiligung nicht vornehmen dürfen. Dann bedarf die Frage aber der Klärung durch ein Gutachten.

Für unschlüssig halte ich die Ausführungen zu §§ 30, 31 GmbHG. Insoweit bestand meiner Auffassung nach keine Aufklärungspflicht. Ich folge in dieser Frage der Ansicht des OLG Köln (Urteil vom 2.2.2015, I-24 U 112/14 –WM 2015, 872 ff. –, und Urteil vom 5.3.2015, I-24 U 159/14 – juris RdNr. 29).

Der Antragsteller spricht von hohen Weichkosten, ohne dazu aber konkretere Angaben zu machen. Das wäre aber notwendig. Die personellen und wirtschaftlichen Verflechtungen stellt er ebenfalls nicht dar.

Die Bank tritt der Darstellung des Antragstellers entgegen, weist darauf hin, dass er vor und nach dem gegenständlichen Fonds weitere Beteiligungen erworben habe, bestreitet alle wesentlichen Punkte und trägt vor, die seinerzeit erzielbaren Renditen seien ihm nicht hoch genug gewesen. Die Fondsbeteiligung habe deshalb eine interessante Alternative bedeutet. Er habe außerdem explizit eine Anlage mit attraktiven Ausschüttungen, steuerlichen Vorteilen und zur Diversifikation gesucht. Den Prospekt habe er mehrere Wochen vor der Zeichnung erhalten. Dieser sei Grundlage der mehrfachen Beratungen gewesen. Er sei ausführlich auf die Risiken hingewiesen worden. Die konzeptionellen und wirtschaftlichen Eigenschaften, die Chancen und die Risiken der Beteiligung seien ihm bei der Zeichnung bekannt gewesen. Die eingeschränkte Fungibilität und Nachschusspflicht seien angesprochen worden. Auf ihre Provision sei er schriftlich hingewiesen worden. Prospektfehler lägen nicht vor. Auch habe sie das Beteiligungsangebot unter wirtschaftlichen und rechtlichen Aspekten mit banküblichem kritischem Sachverstand geprüft.

Ich halte diesen Vortrag der Bank für erheblich. Dabei verkenne ich nicht, dass sie auf das Beratungsgespräch nur mit wenigen Sätzen eingeht. Doch behauptet sie die

Beratung auf der Grundlage des Prospektes. Unabhängig davon, ob Rechtzeitigkeit im Sinne der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes vorliegt (was zu klären sein wird – siehe im Folgenden), verstehe ich diese Erklärung dahingehend, dass der Prospektinhalt besprochen worden ist. Dieser wäre für eine Aufklärung über die meisten der monierten Umstände ausreichend.

Damit ist eine Beweisaufnahme notwendig. Diese wird sich zunächst auf die Anlageziele und die Risikobereitschaft zu beziehen haben. Ferner ist für die Beurteilung von Aufklärungspflichtverletzungen eine primäre Frage, ob der Prospekt rechtzeitig ausgehändigt worden ist. Der Antragsteller trägt vor, er habe den Prospekt erst nach der Zeichnung erhalten, während die Bank behauptet, er sei mehrere Wochen vor der Zeichnung übergeben worden. Grundsätzlich konnte die Bank schon allein mit der Aushändigung des Prospektes ihre Aufklärungspflichten erfüllen (vgl. BGH XI ZR 431/10, Urteil vom 14.5.2013 – RdNr. 21; siehe auch BGH XI ZR 262/10, Urteil vom 8.5.2012 – WM 2012, 1337 ff./1339 –, RdNr. 20 ff.). Ich gehe davon aus, dass im Prospekt zu allen schlüssig beanstandeten Punkten ausreichende Angaben enthalten sind, weil es sich um sehr wesentliche Umstände handelt, zu denen obligatorisch etwas gesagt werden muss. In welchem Umfang hier eine ausreichende Aufklärung angenommen werden kann, wäre für jede einzelne Beanstandung zu beurteilen. Die fehlende Rechtzeitigkeit im Sinne der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes ist von dem Antragsteller darzulegen und zu beweisen (wobei eventuell die sekundäre Darlegungslast der Bank zu berücksichtigen ist).

Für den Fall nicht rechtzeitiger Aushändigung wäre auch eine Aufklärung über den Inhalt des Beratungsgesprächs durch Zeugen- und Parteivernehmung in vollem Umfang notwendig. Ob und inwieweit der schlüssig vorgetragene Prospektfehler vorhanden ist, bliebe auch zu prüfen. Wenn nicht ohnehin eine Parteivernehmung des Antragstellers erfolgt, halte ich seine persönliche Anhörung für dringend geboten.

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

Depotführung/Depoteröffnung

Es wird festgestellt, dass die nachfolgend zitierte vertragliche Regelung zwischen den Parteien weiterhin gültig ist.

Die Antragsteller hatten am 14.9.2009 mit der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) Folgendes – individuell und handschriftlich – vereinbart:

- „Depoteröffnung
- Bei Wertpapierkauf (Aktien)
- Konditionsvereinbarung
- Keine Depotgebühr
- 0,7 % Transaktionsgebühr“

Die Antragsteller haben dazu vorgetragen, dass ihnen bei Abschluss eine Gültigkeit dieser Vereinbarung zugesichert worden sei, solange das Depot besteht; dies hat die Bank nicht bestritten. Mit Schreiben vom 31.1.2019 hat die Bank unter Bezug auf Nr. 12 Abs. 5 der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken) zum 30.6.2019 angekündigt, diese Regelung ab dem 3. Quartal 2019 nicht mehr weiterführen zu wollen. Die Bank hat zwar die bisher zwischen 2016 und 2018 erhobenen Depotentgelte erstattet, will aber das Entgelt für die Depotverwaltung ab Juli 2019 gemäß ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis belasten.

Der Schlichtungsantrag ist nach meiner Einschätzung begründet.

Die im Rahmen einer Individualvereinbarung vereinbarten Modalitäten für das Depot können nicht ohne weiteres einseitig von der Bank verändert werden, weil sie vertraglich festgelegt wurden, und zwar – von der Bank unbestritten – solange das Depot besteht. Aus diesem Grunde war festzustellen, dass die damalige Festlegung der Modalitäten weiterhin Gültigkeit hat. Eine andere und hier letztlich nicht zu entscheidende Frage ist es, ob die Bank den Depotvertrag gemäß Nr. 19 (1) der AGB der Banken insgesamt kündigen kann; eine Unkündbarkeit des Depotvertrages selbst war allerdings weder schriftlich noch mündlich festgelegt worden. Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend. Einer Annahme durch die Antragsteller bedarf es nicht, da ihrem Antrag voll entsprochen wurde. Damit ist das Verfahren beendet.

5.3.3 Schlichtungsspruch 8

Abwicklung

Schlichtungsspruch:

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Die Antragsteller hatten 2.300 Aktien der XY AG in ihrem Besitz. Gemäß ihrem Vortrag wurden sie im vergangenen Jahr von dieser Firma über die Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) aufgefordert, die 2.300 Aktien im Verhältnis von 2:1 in Y-Aktien zu tauschen. Die Antragsteller stimmten dem zu und bekamen von der Bank 1.150 Y-Aktien eingebucht. Sie wurden anschließend von der Bank mit X € an Stempelsteuer und mit Z € Ausgabegebühr belastet. Sie hätten von der Transaktion keinen Vorteil gehabt und nur zugestimmt, „damit endlich Ruhe ist“. Wenn sie eine derartige Belastung geahnt hätten, hätten sie den Tausch nicht zugestimmt. Die Bank weigere sich, den Betrag von insgesamt 613,21 € zu erstatten bzw. aus Kulanz wenigstens einen Teil gutzuschreiben.

Ich vermag den Antragstellern nicht zu helfen.

Die Bank hat mit ihrer Stellungnahme vom 15.6.2019 mitgeteilt, dass sie in dem vorliegend vereinbarten kostenfreien Direkt-Depot zwar die Weitergabe von Nachrichten übernehme – hier Angebot der eingangs bezeichneten Firma zur Umtauschmöglichkeit der Aktien in Y-Aktien –, hierzu aber keine Beratung vornehme. In ihrer ersten Information vom 25.8.2017 habe sie deutlich darauf hingewiesen, dass bei einem entsprechenden Umtausch eventuell ausländische Gebühren und Steuern in noch nicht bekannter Höhe anfielen. Die Lagerstelle habe der Bank mitgeteilt, dass die von der Bank einbehaltenen 1,5 % zutreffend seien, da es sich um einen grenzüberschreitenden Umtausch handle; dafür fielen 15 % XY-Steuern an. Es ist offenkundig, dass – ich verweise insoweit auf das Schreiben der Antragsteller vom 2.8.2019 – bei diesem Prozentsatz ein Betrag von 6.000 € an Steuern und Gebühren nicht hätte anfallen können. Da den Antragstellern explizit angekündigt worden war, dass eventuell ausländische Gebühren und Steuern in noch nicht bekannter Höhe anfielen, erachte ich ihren Schlichtungsantrag als unbegründet.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen 170 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von nur knapp 5 % des Gesamtaufkommens. Die Zahl der Anträge ist in diesem Bereich leicht gestiegen, 2018 waren es 119 Anträge.

Gegenstand vieler Anträge beim Spargeschäft waren die Modalitäten rund um das Sparbuch. Oftmals monierten die Antragsteller die Auszahlung des Sparguthabens. **Schlichtungsspruch 9** schildert diese Problematik. Vereinzelt wurden auch Kündigungen oder Auflösungen von Sparbüchern und Sparkonten beanstandet.

5.4.1 Schlichtungsspruch 9

Sparverkehr

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Die Antragstellerin hat in ihren Unterlagen nach mehreren Umzügen ein von der Antragsgegnerin ausgestelltes Sparbuch mit den Endziffern 0000 aufgefunden. In diesem Sparbuch ist ein Guthaben in Höhe von Z € verzeichnet. Mit dem Schlichtungsantrag verfolgt sie die Auszahlung des Guthabens zuzüglich seit dem September 2005 aufgelaufener Zinsen.

Die Bank trägt demgegenüber vor, die Antragstellerin habe der Bank im Oktober 2005 mitgeteilt, das ihr am 6.10.2005 zugesandte Sparbuch mit der oben angegebenen Nummer nicht erhalten zu haben. Das Sparbuch sei deshalb für verlustig erklärt worden. Der Antragstellerin sei ein neues Sparbuch mit dem entsprechenden Guthaben unter der Nummer 1111 ausgestellt worden. Die Antragstellerin habe den Empfang des ihr per Einschreiben mit Rückschein zugestellten neuen Sparbuchs am 31.10.2005 bestätigt.

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Nach den vorliegenden Kopien spricht alles dafür, dass die Antragstellerin zwischenzeitlich das Sparbuch in ihren Unterlagen gefunden hat, dessen Erhalt sie Anfang Oktober 2005 bestritten hat. Ihr ist seinerzeit daraufhin Ende Oktober 2005 ein neues Sparbuch von der Antragsgegnerin ausgestellt worden. Dieser Vorgang wird durch die von der Antragsgegnerin überreichte Kopie in dem Schreiben an die Antragstellerin vom 27.10.2005 belegt. Die Antragstellerin mag das Sparbuch mit der Nummer 1111 der Antragsgegnerin vorlegen, wenn sie über dessen Guthaben verfügen will. Eine doppelte Auszahlung desselben Guthabens kommt nicht in Betracht.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit nur zwei Schlichtungsanträgen (0,1 %) nahmen Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2019 nur einen marginalen Anteil der Gesamteingaben ein. Fast immer wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag bzw. einer Sicherungsvereinbarung. Oftmals sind diese Fälle jedoch unzulässig, weil der Bürge die Bürgschaftsverpflichtung nicht als Verbraucher eingegangen ist.

5.6 Sonstige Gebiete

41 Schlichtungsanträge konnten keinem der zuvor genannten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstige Gebiete“ eingruppiert. Vereinzelt wurde das Serviceverhalten einzelner Bankmitarbeiter kritisiert und für den erlittenen Ärger Schadensersatz verlangt. Gelegentlich wandten sich die Antragsteller auch gegen die Art der Werbemaßnahmen einer Bank, indem sie sich Werbeanrufe oder Kundenwerbesendungen verbat. Auch wurde die Schließung einer Bankfiliale oder Ablehnung der Eröffnung eines Schließfaches moniert. Der Großteil dieser Anträge erledigte sich bereits im Vorfeld, so dass eine Prüfung durch den Ombudsmann lediglich in einigen 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 Ombudsmanns der privaten Banken an dem **FIN-NET** (Financial Dispute Resolution Network) teil. Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 60 nationale Schlichtungsstellen aus 27 Ländern angehören. Die Europäische 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. Anlass 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

[Prioritäten der Kommission](#) [Politikfelder, Informationen und Dienste](#)

 Deutsch  [Suchen](#)

[Europäische Kommission](#) > [Banken und Finanzen](#) > [Finanzdienstleistungen für Verbraucher](#) > [Consumer financial services](#) >

Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET

So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren

FIN-NET hilft Verbrauchern bei der außergerichtlichen Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.

FIN-NET im Überblick

Über FIN-NET
FIN-NET-Mitglieder Land für Land

[Ihr Feedback zu dieser Seite](#)

Ferner ist der Ombudsmann der privaten Banken auf der **Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission** registriert. Bei Beschwerden über Waren oder Dienstleistungen, die über das Internet gekauft wurden, können Kunden hier eine neutrale Streitbeilegungsstelle finden, um zu einer außergerichtlichen Lösung zu gelangen. Alle auf dem Portal aufgeführten Streitbeilegungsstellen wurden überprüft, um sicherzustellen, dass sie den Anforderungen genügen und bei den nationalen Behörden registriert sind.

 Deutsch  [Suchen](#)

[Europäische Kommission](#) > [Consumers](#) > [Resolve your consumer complaint](#) >

Online-Streitbeilegung

Probleme mit Verbrauchern außergerichtlich, fair und effizient lösen

[Startseite](#) [Einreichen einer Beschwerde](#) [So funktioniert's](#) [Verbraucherrechte](#) [Händler](#) [Streitbeilegungsstellen](#) [Hilfe](#)

Einreichen einer Beschwerde

Bei Problemen mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen können Sie über diese Plattform eine Beschwerde einreichen und von einer unabhängigen Streitbeilegungsstelle bearbeiten lassen.

[Neue Beschwerde erstellen](#) >

So funktioniert's

Einreichen einer Beschwerde

Schildern Sie Ihre Probleme mit online gekauften Waren oder Dienstleistungen

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2019 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 35 Schlichtungsanträge eingegangen. Dabei han-

delte es sich insbesondere um 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.

Über die Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission erreichte den Ombudsmann der privaten Banken im Berichtsjahr ein Schlichtungsantrag. Im Ergebnis hat die Bank dem Begehren des Antragstellers im Vorfeld entsprochen.

7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2019:

- [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

Verbraucherschlichtungsstelle beim

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: www.bvr.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.

Schlichtungsstelle

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Internet: www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Internet: www.sv-bw.de/schlichtung/

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

Schlichtungsstelle Bausparen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

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

Ombudsstelle für Investmentfonds

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

Internet: www.ombudsstelle.com

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 100602

60006 Frankfurt am Main

Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

**Schlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

– Referat ZR 3 –

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

**Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle
des Zentrums für Schlichtung e. V.**

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Internet: www.verbraucher-schlichter.de

SCHUFA-Ombudsmann

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

Internet: www.schufa-ombudsmann.de

Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland, Bundesamt der Justiz,
Stand 2. Januar 2019

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

FIN-NET

(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)

Internet: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de

ODR-Plattform

(Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission)

Internet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

ECC-NET

(Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren)

Internet: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

www.eu-verbraucher.de

www.evz.de

7.2 Literaturhinweise

Weiterführende Literatur zum Ombudsmann der privaten Banken (Auswahl)

Bewarder

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

Bundschuh

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

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 Bankenombudsman in der Praxis, NJW 1994, 362 ff.

Körnert/Wolf

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

Kreft

Paralipomena zum Ombudsman 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.

Streitbeilegung: Ombudsman der privaten Banken, Bankrecht und Bankpraxis, Band I, Teil 2

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 Bankenombudsman – 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.

Upmeyer

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

Impressum

Herausgeber:

Bundesverband deutscher Banken e.V.
Postfach 040307
10062 Berlin

Redaktionelle Verantwortung:

Oliver Santen

Sie erreichen die Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken

Per Post:

Bundesverband deutscher Banken
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