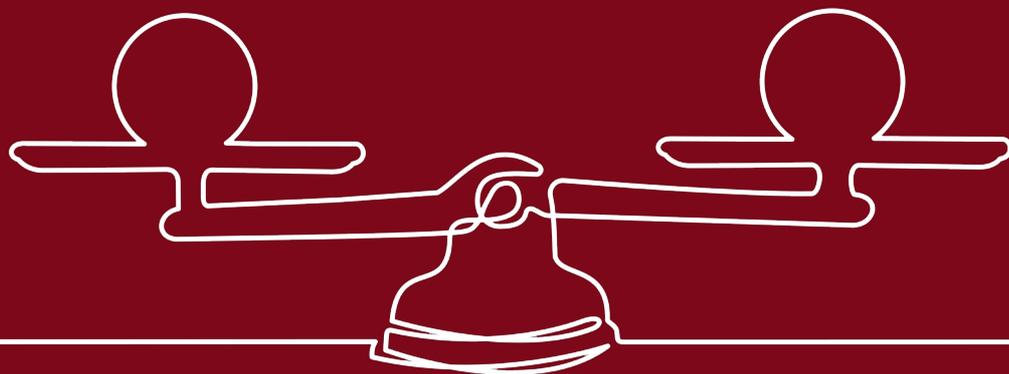


Ombudsmann der privaten Banken Tätigkeitsbericht 2022



Inhalt

1 Einleitung

2 Der Ombudsmann der privaten Banken

2.1 Die Ombudsleute

2.1.1 Eckhard Bickel

2.1.2 Dr. Peter Frellesen

2.1.3 Angelika Lange

2.1.4 Dr. Rainer Mößinger

2.1.5 Matthias Ruderisch

2.1.6 Dr. Bernhard Seyderhelm

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 Streitbeilegungsverfahrens 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 Schlichtungsprüche

5.1 Zahlungsverkehr

5.1.1 Entscheidung 1

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

5.1.3 Vergleichsvorschlag 3

5.2 Wertpapiergeschäft

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

5.2.2 Vergleichsvorschlag 5

5.3 Kreditgeschäft

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

5.4 Spargeschäft

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

5.6 Sonstige Gebiete

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

7 Anhang

7.1 Verbraucherschutz-Links

1 Einleitung

Das Jahr 2022 war gesellschaftlich und politisch überschattet vom russischen Angriffskrieg auf die Ukraine. Erhebliche Belastungen der Wirtschaft – eine Energiekrise und teils galoppierende Inflation – waren die Folge. In der Arbeit der Schlichtungsstelle spiegelten sich die damit verbundenen Turbulenzen (noch) nicht wider: 2022 gingen in der Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken rund 10 % weniger Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein als im Jahr 2021. Mit 5.397 Eingängen lag das Beschwerdeaufkommen jedoch über dem Durchschnitt der letzten fünf Jahre.

Nach Auswertung der mit den Schlichtungsanträgen verfolgten Anliegen lassen sich die im Folgenden dargestellten inhaltlichen Schwerpunkte ablesen und Rückschlüsse zu verbraucherrelevanten Themen des Jahres 2022 ziehen. Das höchste Antragsaufkommen war weiterhin im Gebiet des Zahlungsverkehrs mit 3.533 Eingängen zu verzeichnen, wobei hauptsächlich Themen aus dem Bereich der Kontoführung (70 %) moniert wurden. Noch knapp 500 Schlichtungsanträge hatten die Rückforderung von zu Unrecht erhobenen Gebühren aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zum Gegenstand. Im Bereich des Kreditgeschäfts verringerte sich die Anzahl der Beschwerden mit 608 Eingängen um rund 23 %. Die wirtschafts- und geldpolitischen Ereignisse des Jahres 2022 wie die historische Inflation, die Beendigung der Negativzins-Politik und die mehrfache Erhöhung des Leitzinses durch die Europäische Zentralbank, führten zwar zu einer Verteuerung der Kreditbeschaffung in der Gesamtwirtschaft, gaben augenscheinlich jedoch keinen Anlass zu mehr Beschwerden im Bereich der Verbraucherkredite. Erfreulich ist auch die Entwicklung der Eingänge zum Wertpapiergeschäft. Insgesamt lagen die Eingangszahlen in diesem Bereich rund 24 % unter denen des Vorjahres. Im Bereich der Anlageberatung gingen nur noch 55 Schlichtungsanträge ein.^[1]

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtsjahr insgesamt 4.863 Vorgänge abschließen, in 1.549 Fällen ergingen Schlichtungsvorschläge der Ombudsleute, die als Schlichterinnen und Schlichter stets einen wertvollen Beitrag leisten, um das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Banken mittels konstruktiver Bewältigung von Auseinandersetzungen wiederherzustellen. Für ihr Engagement und ihren unermüdlichen Einsatz möchten wir uns auch im Rückblick auf das Jahr 2022 ausdrücklich bedanken.

[1] Weitere Informationen zu der Statistik und den einzelnen Sachgebieten sind den Kapiteln 4 und 5 zu entnehmen.

2 Der Ombudsman der privaten Banken

Der Ombudsman der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit 30 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

Fünf 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:

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

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

Seit November 2016 unterstützt **Eckhard Bickel**, ehemals Vorsitzender des XVI. Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt am Main, den Kreis der Schlichter.

Matthias Ruderisch, vormals Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München, unterstützt den Kreis der Schlichter seit August 2021.

Im September 2022 nahm **Dr. Bernhard Seyderhelm**, zuvor Vorsitzender Richter des XXIII. Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt am Main mit dem Schwerpunkt Banksachen, sein Amt als Ombudsmann auf. Er trat damit die Nachfolge für **Dr. Rainer Mößinger**, ehemals Präsident des Landgerichts Hanau sowie stellvertretendes

Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs, an, der nach 12 erfolgreichen Jahren sein Amt niederlegte.



Eckhard Bickel

Ombudsman 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 Ombudsman 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



Dr. Peter Frellesen

Ombudsman 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

Ombudsman 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



Matthias Ruderisch

Ombudsman seit 2021

Jahrgang 1953

„Als Richter in Banksachen habe ich die Auseinandersetzung zwischen unzufriedenen Bankkunden und ihrer Bank in zahllosen Rechtsstreitigkeiten erlebt und entscheiden müssen. Vor diesem Hintergrund begrüße und unterstütze ich die schnelle und unkomplizierte Konfliktlösung in dem hier angebotenen Schlichtungsverfahren. Meine langjährige berufliche Erfahrung hilft mir den Parteien konstruktive Lösungsmöglichkeiten unter Aufzeigen der jeweiligen Chancen und Risiken vorzuschlagen.“

Kurzvita

Abschluss

1978 1. Juristisches Staatsexamen (Würzburg)

1981 2. Juristisches Staatsexamen (München)

Tätigkeiten

1981 bis 1986 Staatsanwalt, Staatsanwaltschaft München I

1986 bis 1990 Richter am Amtsgericht München

1990 bis 1992 Staatsanwalt als Gruppenleiter, Staatsanwaltschaft München I

1992 bis 1996 Regierungsdirektor an der Bayerischen Beamtenfachhochschule in Starnberg (Dozententätigkeit)

1996 bis 1999 Richter am Oberlandesgericht München

1999 bis 2002 Vorsitzender Richter am Landgericht München I (Strafkammervorsitz)

2002 bis 2011 Vorsitzender Richter einer Bankenkammer am Landgericht München I

2011 bis 2019 Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München und Vorsitzender des Bayerischen Dienstgerichtshof

Gegenwärtige Tätigkeiten:

Ombudsman, Vorsitzender in Schiedsverfahren; Vorsitzender des ständigen Schiedsgerichts des deutschen Eishockey Bundes (seit 1997)



Dr. Bernhard Seyderhelm

Ombudsmann seit 2022

„Mit dem Schlichtungsverfahren wird den Verbraucherinnen und Verbrauchern ein schnelles, vertrauliches und kostenloses Verfahren an die Hand gegeben, Konflikte mit ihrer Bank ohne ein langes Gerichtsverfahren zu klären. Dabei garantieren die Schlichterinnen und Schlichter Unabhängigkeit und Sachkunde gleichermaßen. So sind sie in der Lage, pragmatische und konstruktive Lösungen im Interesse beider Seiten zu entwickeln.“

Kurzvita

Abschluss

1981 Erstes Juristisches Staatsexamen (Göttingen)

1984 Promotion (Göttingen)

1985 Zweites Juristisches Staatsexamen (Hannover)

Tätigkeiten

seit 1985 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

2000 bis 2003 Vorsitzender Richter der 11. Kammer für Handelssachen am Landgericht Frankfurt am Main

2004 bis 2006 Wissenschaftlicher Mitarbeiter im VIII. Zivilsenat am Bundesgerichtshof in Karlsruhe (Zuständigkeit u.a. für Kaufrecht und Wohnraummietrecht)

01/2007 bis 02/2007 Vorsitzender Richter der 20. Zivilkammer am Landgericht Frankfurt am Main

03/2007 bis 2009 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz, Tätigkeit als koordinierender Referatsleiter für Zivilprozess- und Insolvenzrecht

2009 bis 2017 Vorsitzender Richter der 15. Kammer für Handelssachen am Landgericht Frankfurt am Main

seit 07/2017 Vorsitzender Richter des 23. Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt am Main, Spezialzuständigkeit für Bank- und Kapitalmarktrecht, Gesellschaftsrecht und Kapitalmusterverfahrensgesetz

Engagement

seit 2018 Prüfer in der ersten juristischen Staatsprüfung in Hessen im Fach Zivilrecht

seit 2018 Dozent für Bank- und Kapitalmarktrecht an der European Business School (EBS), Wiesbaden

seit 2018 Mitglied des Präsidiums des Oberlandesgerichts Frankfurt

seit 2018 Mitgliedschaft bei der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit (DIS)

2015 bis 2017 Mitglied des Richterrates des Landgerichts Frankfurt

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 war im Berichtsjahr mit zwei Volljuristinnen und vier Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern 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.

Anschrift der Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken e.V.
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)	<u>5.794</u>
Davon	
Gegen Mitgliedsbanken	5.397
Zahlungsverkehr	3.533
Wertpapiergeschäft	751
Kreditgeschäft	608
Spargeschäft	387
Sonstige Gebiete	114
Bürgschaften/Drittsicherheiten	4
Gegen Nichtmitglieder	397
Sonstige Finanzangelegenheiten	391
Unzuständige	6
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	<u>4.863</u>

4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	394
4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben	2.244
Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	457
Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.787
4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge	676
Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	47
Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	22
Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	6
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	0
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	0
Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	7
Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0
Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	16

Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	116
Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	279
Kein Verbraucher	162
Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	21

4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	518
Anzahl der „erfolglos gebliebenen Verfahren“ (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.031

4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	17,68 Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	197,42 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)

4.5	Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)	131
------------	-----------------------------------------------------------------------	------------

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2022 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.794 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat damit im Vergleich zum Vorjahr um 10 % abgenommen: 2021 gingen 6.476 Schlichtungsanträge ein, 2020 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge hingegen nur 4.512. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 1.468 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftersuche, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Die Eingangszahlen betreffend sonstige schriftliche Anfragen haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Im Jahr 2021 gingen 1.022 schriftliche Anfragen ein, vor 5 Jahren waren es sogar nur 355 und damit nur ein Fünftel der im Berichtsjahr zu beantwortenden Anfragen. Die sonstigen schriftlichen Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgten. Daneben wurden wieder zahlreiche telefonische Auskünfte erteilt.

Insgesamt richteten sich 5.397 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 65,5 % (3.533 Eingaben) dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 14 % (751 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 11 % (608 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich in **Kapitel 5**.

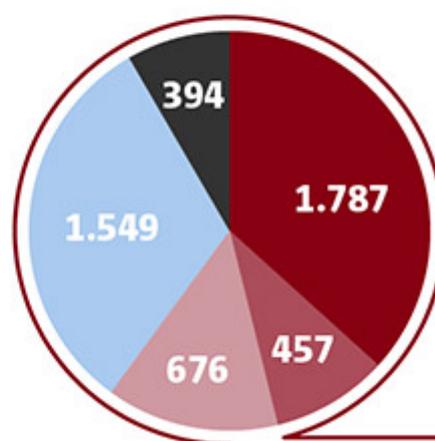
Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 397 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 391 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um Streitigkeiten nach § 14 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 6 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

2022 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- Im Vorfeld erledigt: hat Anliegen entsprochen
- Im Vorfeld erledigt: Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge (Vergleich + Schlichtungsspruch)
- Abgaben

Gesamt: 4.863



Quelle: Bankenverband, Stand 19. Januar 2023

Im Berichtsjahr 2022 wurden insgesamt 4.863 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 5.300 solcher Vorgänge im Jahr 2021. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 394 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 2.244 Schlichtungsanträge erledigten sich bereits im Vorfeld, weil die Bank dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag zurückgenommen hat ([siehe hierzu unter 4.2.2](#)). In 676 Fällen 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 1.549 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.353 Fällen um Schlichtungssprüche, 196-mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)).

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 394 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Im Vorjahr waren es 404 Abgaben. Offensichtlich besteht nach wie vor bei einigen Verbrauchern Unsicherheit über die für ihr Institut zuständige Schlichtungsstelle.

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2022 erledigten sich 2.244 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 2.486 Erledigungen im Jahr 2021. 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. In diesem Zusammenhang sind v. a. die Schlichtungsanträge zu erwähnen, mit denen die Antragsteller zu Unrecht erhobene Kontoentgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zurückforderten (vgl. hierzu Kapitel 5.1). In zahlreichen Fällen sind die Banken berechtigten Rückerstattungsverlangen bereits nachgekommen, so dass diese Schlichtungsverfahren im Vorfeld erledigt werden konnten.

Nicht selten machen Banken ihren Kunden auch Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen. In 1.787 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 457 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 676 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Damit lag die Zahl der Ablehnungsentscheidungen unter denen der Vorjahre. Im Jahr 2021 lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens 1.105-mal ab, im Jahr 2020 ergingen 771 Ablehnungsentscheidungen. Der Anstieg im Vorjahr 2021 war im Wesentlichen auf die Fälle zurückzuführen, in denen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mangels Verbraucherstellung der Antragstellerin/des Antragstellers abgelehnt wurde. Hierbei handelte es sich überwiegend um Schlichtungsanträge aus dem Sachgebiet Zahlungsverkehr – Kontoführung –, mit denen gewerbsmäßig u. a. durch sogenannte „Legal Techs“ die Erstattung der zu Unrecht berechneten Entgelte für die Kontoführung aufgrund des Urteils des BGH vom 27. April 2021 verlangt wurde (vgl. hierzu Kapitel 5.1). Im Jahr 2022 erreichten die Schlichtungsstelle zumindest keine neuen - derart gelagerten Schlichtungsanträge. Gleichwohl ergingen Entscheidungen zu bereits im Jahr 2021 eingegangenen Anträgen, so dass die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mangels Verbrauchereigenschaft im Jahr 2022 noch 162-mal ablehnten.

Wie auch schon in den Vorjahren ergingen die meisten Ablehnungsentscheidungen (279) zu Vorgängen, 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. 2021 betrug die Anzahl der Entscheidungen zu diesem Ablehnungsgrund 400, 2020 ergingen 348 Ablehnungsentscheidungen hierzu.

Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens 116-mal ab, da eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist. Hierdurch soll die Klärung von Rechtsfragen der höchstrichterlichen Rechtsprechung vorbehalten bleiben und sich widersprechende Entscheidungen sollen vermieden werden. Die weiteren Ablehnungsentscheidungen, untergliedert nach dem jeweiligen Ablehnungsgrund, sind dem oben abgedruckten Erhebungsbogen zu entnehmen.

4.2.4 Schlichtungsprüche und Vergleichsvorschläge

Im Berichtszeitraum erließen die Ombudsleute 1.592 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Dabei handelte es sich in 1.353 Fällen um Schlichtungsprüche, 196 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.323 Schlichtungsvorschläge.

Der Erhebungsbogen weist an dieser Stelle nur aus, wie hoch die Anzahl der Verfahren ist, in denen die Parteien einen Schlichtungspruch 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 Schlichtungsprüchen unterschieden (vgl. § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung). Schlichtungsprüche 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 Schlichtungsprüchen bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 € einen direkten Anspruch gegen die Bank.

Nach Auffassung der Schlichtungsstelle geht es fehl, ein mit einem Schlichtungspruch abgeschlossenes Verfahren als ein „erfolglos gebliebenes Verfahren“ zu bezeichnen. Selbst bei einem Obsiegen der Bank erhalten die Beteiligten mit dem Schlichtungspruch 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 Schlichtungspruch als „erfolglos gebliebenes Verfahren“ zu bezeichnen. Wird ein Schlichtungsvorschlag nicht angenommen, muss dies nicht heißen, dass die Streitigkeit zwischen den Beteiligten fortbesteht. Unter den sogenannten „erfolglos gebliebenen Verfahren“ befinden sich beispielsweise auch Schlichtungsprüche zu Guns-

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

Angenommene Schlichtungsprüche und Vergleichsvorschläge/„erfolglos gebliebene Verfahren“ im Sinne des Erhebungsbogens

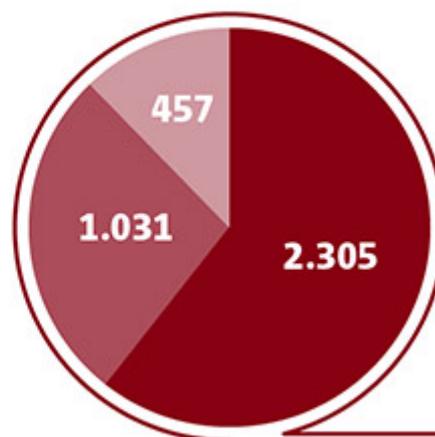
Insgesamt wurden von den Beteiligten 518 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.031 Schlichtungsverfahren blieben im Sinne der vorstehend erläuterten gesetzlichen Bestimmungen hingegen erfolglos.

4.2.5 Verfahrensausgänge

Verfahrensausgänge 2022

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

Gesamt: 3.793



Quelle: Bankenverband, Stand 19. Januar 2023

Von besonderem Interesse sind auch die Verfahrensausgänge in der Gesamtbetrachtung. Wie die nachfolgend abgebildete Grafik zeigt, erreichte im Berichtszeitraum wieder weit mehr als die Hälfte der Antragsteller (60 %) das mit dem Schlichtungsverfahren angestrebte 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 „ob-siegenden“ Antragsteller über der des Vorjahres: Im Jahr 2021 konnten 53 % der Antragsteller das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens für sich als erfolgreich verbuchen. In 457 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.

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

Im Jahr 2022 lag der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 17,68 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 197,42 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 hatten, 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

131 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen einen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf 2 % der 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 Schlichtungssprüche in **Kapitel 5** 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 zur 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. Im November nahm sie am branchenübergreifenden Treffen der Schlichtungsstellen beim Versicherungsombudsmann teil. Zudem nahm sie am digital durchgeführten Treffen der Schlichtungsstellen der deutschen Finanzbranche bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 2022 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**). Die Schlichtungsstelle nahm im April 2022 an einem digital durchgeführten Treffen des Netzwerks teil.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

5 Sachgebiete und Schlichtungsprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahr 2022 eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

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

Im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2022 betraf der Hauptteil der Schlichtungsanträge das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 65,5 %, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 14 % und dem Kreditgeschäft mit 11 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen verzeichneten die übrigen Sachgebiete weitgehend konstante Zahlen.

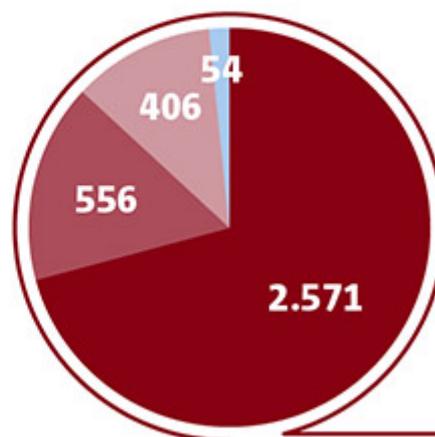
Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter 5.1 bis 5.6 an. Zusätzlich sollen repräsentative und anonymisierte Schlichtungsprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Schlichtungsprüche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

5.1 Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge 2022

- Kontoführung
- Kartengebunden
- Nicht-Kartengebunden
- Basiskonto

Gesamt: 3.533



Quelle: Bankenverband, Stand 19. Januar 2023

3.533 Schlichtungsanträge entfielen 2022 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind rund 65,5 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 71 %. 16 % betrafen das Kartengeschäft sowie 11,5 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Zum Basiskonto gingen 54 Schlichtungsanträge ein.

Kontoführung

Mit knapp 500 Schlichtungsanträgen verfolgten die Antragsteller die Rückforderung zu Unrecht erhobener Kontoentgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20). Im letzten Jahr waren es noch 1.758 Schlichtungsanträge. Der Bundesgerichtshof hat darin eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der AGB und Sonderbedingungen fingiert, für unwirksam erklärt, so dass insbesondere so vereinbarte Entgelterhöhungen mangels vertraglicher Grundlage zu Unrecht erhoben wurden und zurückgefordert werden können. Sofern die Erstattung von vor dem 1. Januar 2018 vereinnahmten Kontoführungsentgelten verlangt wurde, lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Abs. 2 Buchstabe a der Verfahrensordnung ab. In

diesem Fall soll die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage, vorliegend die Frage, ob die gesetzliche Regelverjährung von drei Jahren oder eine längere Verjährungsfrist gilt, der Klärung der Gerichte vorbehalten bleiben, vgl. hierzu [Entscheidung 1](#).

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

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen. 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, vgl. hierzu [Schlichtungsspruch 2](#).

Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge dieses Bereiches betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungsentgelte bei Überweisungen ins Ausland. Vereinzelt wurden auch Ansprüche wegen nicht oder nicht termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht. Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fielen in diese Kategorie (siehe hierzu [Vergleichsvorschlag 3](#)). Vermehrt verlangten die Antragsteller die Rückerstattung von Zahlungen, die sie aufgrund von betrügerischen Handlungen selbst veranlasst und autorisiert hatten. In einigen dieser Fälle wurde die Auffassung vertreten, die Banken hätten eine Warn- oder Hinweispflicht gegenüber ihren Kunden und müssten die Zahlungsempfänger auf ihre Legitimität überprüfen.

Basiskonto

Seit das Zahlungskontengesetz (ZKG) im Juni 2016 in Kraft getreten ist, hat jeder Verbraucher ein Recht auf Zugang zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto). Ein Kreditinstitut kann die Basiskontoeröffnung nur aus den im ZKG

vorgesehenen Gründen ablehnen. Ebenso ist die Basiskontokündigung nur unter den Voraussetzungen des ZKG zulässig. Schlichtungsanträge zum Basiskonto wurden mit höchster Priorität behandelt und waren in der Regel nach ein bis drei Monaten abgeschlossen.

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

5.1.1 Entscheidung 1

Zahlungsverkehr – Kontoführung

Entscheidung

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Die Antragstellerin verlangt unter Berufung auf das Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 Rückzahlung von Bearbeitungsgebühren vor dem 31. Dezember 2018, die Antragsgegnerin beruft sich insofern auf Verjährung. Grundsätzlich verjähren Ansprüche nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch nach drei Jahren. Die Frist beginnt ab dem Zeitpunkt, in dem der Anspruch entstanden ist und der Anspruchsinhaber von den tatsächlichen Umständen Kenntnis hatte oder haben musste. In der Rechtsprechung und Literatur ist umstritten, ob bei zu Unrecht gezahlter Bearbeitungsgebühren diese Frist bereits mit der Belastung durch die Bank - dann wäre der geltend gemachte Anspruch verjährt - oder aber erst mit Bekanntwerden des oben genannten Grundsatzurteils des Bundesgerichtshofs beginnt - dann wäre der geltend gemachte Anspruch nicht verjährt. Diese Frage hat der Bundesgerichtshof noch nicht entschieden. Offen ist ferner auch die Frage, ob nicht Ansprüche der vorliegenden Art generell nur für die letzten drei Jahre geltend gemacht werden können. Dies hat der Bundesgerichtshof für Ansprüche aus Energielieferungsverträgen bejaht. Ob dies auch für die hier geltend gemachten Ansprüche gilt, ist ebenfalls umstritten.

Da diese Frage rechtlich strittig und als rechtsgrundsätzlich und für die Bewertung der Streitigkeit als erheblich anzusehen ist, wird gemäß § 4 Abs. 2 Buchstabe a der Verfahrensordnung die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt. Der Sinn und Zweck dieser Regelung besteht darin, dass die Ombudsleute der höchstrichterlichen Rechtsprechung nicht vorgreifen sollen. Es bleibt der Antragstellerin unbenommen, die von ihr vertretene Auffassung von einem Gericht überprüfen zu lassen. Eine Schlichtung in der o.g. Angelegenheit kommt daher nicht in Betracht.

5.1.2 Schlichtungspruch 2

Zahlungsverkehr – kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Antragsteller führt bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) ein Bankkonto. Er moniert mit seinem Schlichtungsantrag, dass die Bank seit November 2021 für die Nutzung der Visa-Karte ein Kontoführungsentgelt in Höhe von (...) € monatlich erhebt. Er will die Erstattung der seit dem Monat November 2021 berechneten Visa-Karten-Gebühren erreichen und zu dem auch für die Zukunft festgestellt haben, dass die Bank die Erhebung der monatlichen Gebühr für die Visa-Karte unterlässt. Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten, da er den Bedingungen der Bank für die Gebührenerhebung zugestimmt hat. Diese neue Information der Bank enthält auch an parater Stelle den deutlichen Hinweis, dass für optionalen Service - wie die Führung der Visa-Karte - eine Gebühr in Höhe von (...) € pro Monat berechnet wird. Die Bank hat von dieser Ermächtigung seit November 2021 berechtigterweise Gebrauch gemacht, da eine ausdrückliche Zustimmung des Antragstellers vorliegt, die auch hinsichtlich der Visa-Karte keinen Vorbehalt enthält. Eine weitere Aufklärung über den Umfang der Gebührenerhebung war nicht erforderlich, da die Kosten für den optionalen Service aus der Sicht eines objektiven Empfängers klar und eindeutig erkennbar sind. Die von dem Antragsteller vorgenommene subjektive Sicht der Dinge geht über die zu stellenden Anforderungen hinaus und ist in sich nicht schlüssig.

5.1.3 Vergleichsvorschlag 3

Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Die Antragsgegnerin zahlt über den bereits gezahlten Betrag von 50,00 € weitere 65,00 € (insgesamt 115,00 €).

Der Antragsteller hat bei der Niederlassung der Antragsgegnerin in (...)Filiale einen Überweisungsauftrag nach Indien im Außenwirtschaftsverkehr erteilt.

Die Überweisung scheiterte, da der Empfängername unzutreffend angegeben war. Der Empfängername wurde im Überweisungsvorgang statt mit (...) mit (...) geschrieben.

Dem Antragsteller sind durch die gescheiterte Überweisung Kosten in Höhe von 154,50 € entstanden, die der Antragsteller von der Antragsgegnerin (im Folgenden: „Bank“) erstattet verlangt.

Die Bank hat sich dahingehend eingelassen, dass es sich im vorliegenden Fall um keine Vollerfassung eines Zahlungsverkehrsauftrages handele, sondern die Kollegin in der Filiale in (...) habe (den Antragsteller) beim Ausfüllen eines beleghaften Zahlungsauftrages unterstützt. (Der Antragsteller) habe den Auftrag eigenhändig unterzeichnet. Sie gehe daher davon aus, dass er den Beleg vorab sorgfältig geprüft habe. Unklarheiten bei der Schreibweise und/oder Schreibfehler hätten von ihm im Rahmen seiner Prüfung erkannt und wenn notwendig mit einem neuen Auftrag korrigiert werden müssen. (Der Antragsteller) habe gegenüber der Kollegin jedoch nichts moniert und diese habe vor Ort davon ausgehen dürfen, dass der Zahlungsauftrag korrekt ausgefüllt war.

Demgegenüber hat der Antragsteller angegeben, dass der Empfängername in (...)Filiale auf seinen Hinweis hin korrekt angegeben worden sei. Die zuständige Mitarbeiterin habe in einem Klammerzusatz den korrekten Namen angegeben. Zu dem Schreibfehler sei es in der (...)Zentrale bei der Bearbeitung des Auftrages gekommen. Er bleibe bei seiner Schadensersatzforderung.

Ich kann lediglich einen Vergleichsvorschlag unterbreiten, weil ohne Beweisaufnahme eine bindende Verpflichtung der Bank nicht möglich ist.

Es liegt zunächst ein eigenhändiges Ausfüllen eines Zahlungsauftrages durch den Antragsteller vor. Bei diesem trägt er die Verantwortung für zutreffende Angaben.

Dagegen behauptet der Antragsteller, dass beim Ausfüllen extra ein digitaler Klammerzusatz angebracht wurde, der auf den richtigen Empfängername Bezug nahm. Dieser Klammerzusatz liegt leider nicht vor, obwohl auf einen solchen in Anlage Bezug genommen wurde.

Auf der anderen Seite nimmt die Bank nicht explizit zum Vortrag des Antragstellers Stellung, wonach der Fehler in (...) bei der Weiterverarbeitung des Auftrages passiert sein soll. Hierfür würde die Bank vollumfänglich haften.

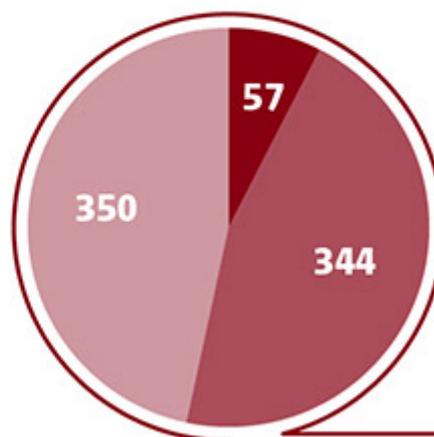
Da die Bank sich hierzu nicht verhält, neige ich dazu, der Bank vorliegend ein größeres Prozessrisiko zu unterstellen.

5.2 Wertpapiergeschäft

Schlichtungsanträge 2022

- Anlageberatung/
Vermögensverwaltung
- Abwicklung
- Depotführung

Gesamt: 751



Quelle: Bankenverband, Stand 19. Januar 2023

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 751 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht rund 14 % aller Eingaben.

Depotführung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit 46,5 % auf die Depotführung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 350 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es 566 Anträge. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die verzögerte oder fehlerhafte Depotübertragung, die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel sowie die grundsätzliche Ablehnung der Eröffnung eines Depotkontos. **Schlichtungsspruch 4** dokumentiert ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der schon in den Vorjahren sichtbare Beschwerderückgang im Bereich der Anlageberatung/Vermögensverwaltung hat sich auch im Berichtsjahr 2022 weiter fortge-

setzt. Es gingen nur noch 57 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebiet ein, im Vorjahr waren es 146.

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.

Abwicklung

Im Berichtsjahr 2022 gingen hierzu 344 Schlichtungsanträge ein, im Jahr 2021 waren es 270 Eingaben. In diesen Fällen ging es um Fragen rund um den Kauf oder die Veräußerung von Wertpapieren, siehe hierzu [Vergleichsvorschlag 5](#). Zudem wurden Probleme bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten thematisiert.

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

Wertpapiergeschäft – Depotführung

Die Bank hat an den Antragsteller 918,85 € zu zahlen.

Der Antragsteller verlangt von der Bank die Erstattung von 918,85 €, welche die Bank dem Antragsteller im April 2022 für den Anfang Februar 2022 vorgenommenen Umtausch/die Umlagerung von (...) Aktien in Rechnung gestellt hat. Die Bank tritt dem entgegen. Wegen der Einzelheiten wird auf die Korrespondenz nebst Anlagen Bezug genommen.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Die Bank hatte dem Antragsteller mit Schreiben vom 5. Januar 2022 mitgeteilt, dass sie - die Bank - den Umtausch „automatisch und kostenfrei“ für den Antragsteller vornehme und dass sich der Antragsteller „also um nichts zu kümmern“ brauche. An diese Zusage muss sich die Bank halten.

Das Argument der Bank, dass es sich bei den streitigen Kosten nicht um eigene Gebühren der Bank, sondern um verauslagte „Fremdkosten“ (britische Stempelsteuer) gehandelt habe, verfängt nicht, weil die Bank eine entsprechende Einschränkung im Schreiben vom 5. Januar 2022 nicht gemacht hat. Ebenso ist nicht relevant, ob es kostengünstigere Alternativen gegeben hätte. Darüber hätte die Bank vor dem Umtausch aufklären müssen. Der Antragsteller hatte aufgrund der uneingeschränkten Zusage der Kostenfreiheit und des Hinweises, dass der Antragsteller „sich um nichts zu kümmern brauche“, keine Veranlassung, von sich aus über Alternativen nachzudenken. Unerheblich ist auch, ob die Bank zum Zeitpunkt des Schreibens vom 5. Januar 2022 selbst davon ausging und ausgehen durfte, dass keine Fremdkosten anfallen würden. Denn der Antragsteller macht keinen Schadensersatzanspruch wegen schuldhafter Pflichtverletzung der Bank geltend, sondern verlangt die Erfüllung einer Zusage.

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend. Einer Annahme durch den Antragsteller bedarf es nicht, da seinem Antrag voll entsprochen wurde. Damit ist das Verfahren beendet.

5.2.2 Vergleichsvorschlag 5

Wertpapiergeschäft – Abwicklung

Vergleichsvorschlag

Ich schlage vor, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller die durch die zweite Transaktion am 12. September 2022 hinsichtlich des Kaufs zweier (...) Aktien entstandenen Mehrkosten ersetzt.

Der Antragsteller beanstandet die zweimalige Ausführung einer Kauforder am 12. September 2022.

Leider bleibt der Sachverhalt auch im Schlichtungsverfahren unklar. Während der Antragsteller vorbringt, er habe die eine beabsichtigte Transaktion zunächst nicht ausführen können, da fehlerhaft ein nicht ausreichendes Guthaben angezeigt wurde, und habe deshalb später noch einmal einen Kauf in Auftrag gegeben, behauptet die Antragsgegnerin, der Antragsteller habe mehrfach eine Kauforder veranlasst und erst bei weiteren Versuchen sei dann richtigerweise die Meldung erschienen, das zur Verfügung stehende Guthaben sei nicht ausreichend.

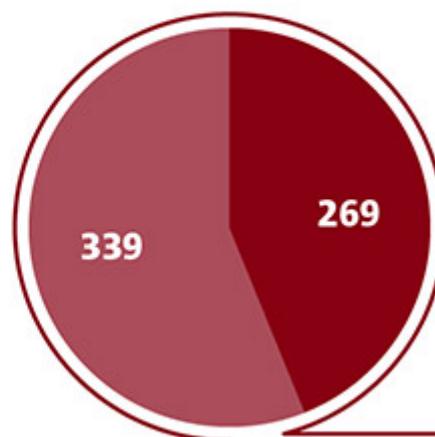
Ich kann beide Versionen nicht von der Hand weisen. Offen bleibt, ob der zweimalige Kauf möglicherweise durch einen Bedienfehler des Antragstellers, der nach eigenem Bekunden eher selten handelt, oder aber durch einen Softwarefehler veranlasst wurde. Glücklicherweise ist dem Antragsteller kein größerer Schaden entstanden, da auch zum heutigen Zeitpunkt der Kurs der gekauften Aktie noch über dem Einstandspreis liegt, der Antragsteller also jederzeit die aus seiner Sicht versehentlich erworbenen Aktien sogar noch mit Gewinn veräußern könnte. Ich bin jedoch der Ansicht, dass im Interesse der Vertragsbeziehung die Antragsgegnerin nach Billigkeitsgesichtspunkten die Mehrkosten, die durch eine zweimalige Transaktion im Vergleich zu einer einzigen Transaktion ausgelöst wurden, dem Antragsteller erstatten sollte.

5.3 Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge 2022

- Hypothekarkredit
- Konsumentenkredit

Gesamt: **608**



Quelle: Bankenverband, Stand 19. Januar 2023

Im Jahr 2022 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 608 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es 789 Schlichtungsanträge in diesem Bereich.

Hypothekarkredite

Die Zahl der eingegangenen Beschwerden in diesem Sachgebietsunterpunkt ist - wie bereits im Jahr zuvor - leicht gesunken. Im Berichtsjahr gingen 269 Schlichtungsanträge zu dieser Thematik ein, im Vorjahr waren es noch 350. Die Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen. Zudem wurden diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für eine Löschungsbewilligung, moniert. Gegenstand der Beschwerden waren ferner auch die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung oder die Höhe des vereinbarten Sollzinssatzes bei Beteiligung eines privaten Finanzvermittlers (siehe hierzu [Schlichtungsspruch 6](#)).

Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden u. a. an die Ombudsleute, weil sie die Erhebung von Entgelten oder die Berechnung und Anpassung der Zinsen, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden, beanstandeten (vgl. auch **Schlichtungsspruch 7**). 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.

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

Kreditgeschäft – Hypothekarkredite

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Antragsteller hat im Januar 2022 über einen privaten Finanzvermittler bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) einen Kreditantrag über einen Betrag in Höhe von (...) € gestellt. Dieser Kredit sollte zur Finanzierung eines Objektes in der Türkei dienen. Als zu stellende Sicherheit sollte eine Eigentumswohnung des Antragstellers dienen. Von dem Finanzvermittler wurde ein Angebot in Höhe von 2,33 % Effektivzinsen in den Raum gestellt und dazu eine Prüfung von der Bank vorgenommen. Bezüglich der Beleihung des angebotenen Objektes wurden von dem Antragsteller keine hinreichenden Unterlagen vorgelegt, so dass eine Besichtigung nötig wurde, deren Ergebnis am 24. März 2020 vorlag. Der geforderte aktuelle Gehaltsnachweis lag dann am 20. April 2022 vor. Wegen des Zeitablaufs wurde der ursprünglich in Aussicht genommene Zinsbetrag dann von der Bank nicht mehr gehalten, vielmehr wurde von ihr für die Kreditgewährung ein Sollzinssatz von 3,10 % verlangt.

Der Antragsteller möchte nunmehr mit seinem Schlichtungsantrag erreichen, dass die Bank ihm den beantragten Kredit zu einem Zinssatz von 2,3 % gewährt.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten.

Ich kann nicht feststellen, dass die Bank ein verbindliches, sie bindendes Angebot zu dem von dem Antragsteller verlangten Zinssatz abgegeben hat. Ein solcher Betrag stand zwar während der Verhandlungen zunächst im Raum, jedoch war dieser nicht verbindlich von der Bank genannt worden, sondern das Angebot hatte der von dem Antragsteller eingeschaltete Finanzvermittler abgegeben. An diesen Vorschlag war die Bank aber nicht gebunden, vielmehr ist sie dann erst in die Prüfungsphase über die Kreditgewährung eingestiegen, wobei sich diese zeitlich etwas hinzog. Dass sich zu dieser Zeit die finanziellen Rahmenbedingungen ändern konnten, lag in der Natur des Geschehens, da die Finanzwelt immer aktuellen Schwankungen unterliegt. Der Antragsteller konnte deshalb nicht damit rechnen, dass tatsächlich der von ihm gewünschte Zinssatz akzeptiert wurde, vielmehr war das Ergebnis des Prüfungsverfahrens offen.

Die Bank hat auch keinen Vertrauenstatbestand dahingehend gesetzt, dass das Vertragsangebot des Finanzvermittlers von ihr ohne weiteres akzeptiert würde, vielmehr stand die Beurteilung der Frage der hinreichenden Sicherheit gerade noch offen. Bei dieser Konstellation musste der Antragsteller damit rechnen, dass sich wegen der aktuellen Schwankungen des Finanzmarktes und der Bewertung der Sicherheit noch Abänderungen ergeben könnten. Eine gesicherte Position, die sein Verlangen rechtfertigen könnte, kam ihm danach nicht zu.

5.3.2 Schlichtungspruch 7

Kreditgeschäft – Konsumentenkredite

Der Schlichtungsantrag ist teilweise beweisbedürftig, teilweise hat er keinen Erfolg.

Die Antragsteller schlossen am 27. Januar 2020 mit der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) einen Kreditvertrag über einen Gesamtbetrag in Höhe von 16.514,92 €. Mit ihrem Schlichtungsantrag möchten sie erreichen, dass der Vertrag wegen der sittenwidrigen Höhe des Zinssatzes von 12,1 % rückabgewickelt wird. Die Antragsteller seien erkennbar behindert und unter Ausnutzung ihrer Unerfahrenheit, ihrer Zwangslage, ihres mangelnden Urteilsvermögens und ihrer erheblichen Willensschwäche zu einem Vertrag bewegt worden, dessen Leistungen in einem auffälligen Missverhältnis stehen. Die Antragsteller seien auch mit Rücksicht auf die Kaskadenverweisung im Vertrag nicht klar und verständlich über die Widerrufsmöglichkeit belehrt worden. Sie haben mit Schriftsatz vom 9. November 2021 auch den Widerruf erklärt.

Ich vermag den Antragstellern nicht zu helfen.

Eine Sittenwidrigkeit wäre dann zu bejahen, wenn der Vertragszins den marktüblichen Effektivzins relativ um 100 % oder absolut um 12 Prozentpunkte übersteigen würde. Insoweit wird jetzt überwiegend auf die EWU-Zinsstatistik und die MFI-Zinsstatistik abgestellt, wobei auch regelmäßig eine Erhöhung von absolut 4 % vorgenommen wird. Die Einzelheiten und Maßstäbe dieser Statistiken bedürfen der Feststellung durch einen sachkundigen und erfahrenen Sachverständigen (vgl. Schimansky/Bunte Llowski/Pamp, Bankrechtshandbuch § 82, Rn. 24). Der Sache nach wäre dies allerdings eine Beweisaufnahme, die nach § 6 Abs. 3 Satz 2 der Verfahrensordnung nicht zulässig ist, weshalb ich insoweit gemäß § 4 Abs. 2 Buchstabe b der Verfahrensordnung wegen Beweisbedürftigkeit von einer Schlichtung absehe.

Die Widerrufsinformation war entgegen der Ansicht der Antragsteller ordnungsgemäß, auch wenn sich in dieser der sog. Kaskadenverweis befindet. Selbst wenn man die Verweisung auf die nationalen gesetzlichen Vorschriften als nicht hinreichend klar ansehen würde, führt dies nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs nicht zu einer Unwirksamkeit der Widerrufsinformation. Der Bundesgerichtshof hat zwar in seiner Entscheidung vom 17. Oktober 2020 auf die Unklarheit

des Kaskadenverweises hingewiesen, aber gleichzeitig klargestellt, dass – wie es vorliegend der Fall ist – die Widerrufsinformation dem gesetzlichen Muster entspricht und deshalb zugunsten der Bank die Gesetzlichkeit der Widerrufsinformation gilt. Der Widerruf der Antragsteller war demzufolge als verfristet anzusehen.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen 387 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von 7 % des Gesamtaufkommens. Die Zahl der Anträge in diesem Bereich hat sich seit dem Vorjahr mehr als verdoppelt. Im Jahr 2021 waren es noch 146 Anträge.

Gegenstand der Anträge beim Spargeschäft waren im Wesentlichen die Modalitäten rund um das Sparbuch. Oftmals monierten die Antragsteller die Auszahlung des Sparguthabens. In dem **Schlichtungsspruch 8** geht es um die Erstattung der von der Antragsgegnerin berechneten Vorschusszinsen, nachdem der Antragsteller sein Sparguthaben gekündigt hat.

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

Spargeschäft

Der Antrag wird zurückgewiesen.

Gründe:

Der Antragsteller verlangt für sich und seine von ihm vertretene Mutter Erstattung von Vorschusszinsen in Höhe von 242,91 € und 73,38 €, die die Antragsgegnerin anlässlich der Kündigung von Sparguthaben berechnet hat.

Ich kann leider für den Antragsteller nichts ausrichten.

Nach den vom Antragsteller und seiner Mutter akzeptierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann die Antragsgegnerin Vorschusszinsen berechnen, falls ohne Einhaltung der dreimonatigen Kündigungsfrist über einen Betrag von mehr als 2.000,00 € pro Kalendermonat verfügt wird.

Das war hier der Fall. Der vom Antragsteller (...) an die Antragsgegnerin gerichtete Antrag auf „Auflösung der Bankverbindung“ ist leider eindeutig. Er enthält keine ordentliche Kündigung des Bankvertrags mit der Antragsgegnerin, sondern die Erklärung, die Sparkonten abzurechnen und den Gegenwert auf das angegebene neue Konto zu überweisen. Dafür spricht auch, dass in diesem Antrag ausdrücklich ein - hier nicht ausgefüllter - Passus wie folgt enthalten war: „Wir bitten, von der Berechnung von Vorschusszinsen abzusehen, da ...“ Die Antragsgegnerin konnte somit davon ausgehen, dass hier eine sofortige Beendigung des Bankvertrags gewünscht war, auch wenn dies möglicherweise vom Antragsteller gar nicht beabsichtigt war oder er sich jedenfalls der Konsequenzen - der Belastung mit Vorschusszinsen - nicht im Klaren war. Entscheidend ist nach den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs der äußere Eindruck der Willenserklärung bei demjenigen, an den die Willenserklärung gerichtet war.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit vier Schlichtungsanträgen (< 0,1 %) hatten Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2022 nur einen marginalen Anteil an den Gesamteingaben. Wie in den Jahren zuvor 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

114 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 gegen die Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung in der Bankfiliale. Ferner beschwerten sich Antragsteller über die Art der Werbemaßnahmen einer Bank, indem sie sich Werbeanrufe oder Kundenwerbesendungen verbat. Auch wurde wie bereits in den Vorjahren die Schließung einer Bankfiliale oder die Ablehnung der Eröffnung eines Schließfaches moniert. Der Großteil dieser Anträge erledigte sich bereits im Vorfeld, so dass eine Prüfung durch die Ombudsleute 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



[Startseite](#) > ... > [Retail financial services](#) > [Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET](#)

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](#)

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.

[Anmelden](#) [Als Händler registrieren](#)

 Deutsch  [Suchen](#)

Europäische Kommission > ... > Verbraucher > Eine Verbraucherbeschwerde beilegen >

Online-Streitbeilegung

Startseite | Ihren Fall einleiten | So funktioniert's | Verbraucherrechte | Händler | Streitbeilegungsstellen | Hilfe

Lösungsmöglichkeiten für Ihr Verbraucherproblem

Schildern Sie Ihr Verbraucherproblem, damit wir geeignete Lösungsmöglichkeiten anbieten können.

[Lösungsmöglichkeiten >](#) [Weitere Informationen >](#)

[Haftungsausschluss >](#)



Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2022 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 131 Schlichtungsanträge eingegangen. Dabei handelte 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 ging beim Ombudsmann der privaten Banken in diesem Berichtsjahr kein Schlichtungsantrag ein.

7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2022:

- [Verbraucherschutz-Links](#)

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/was-wir-tun/ombudsmann/

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle

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/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum 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

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://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

www.evz.de

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