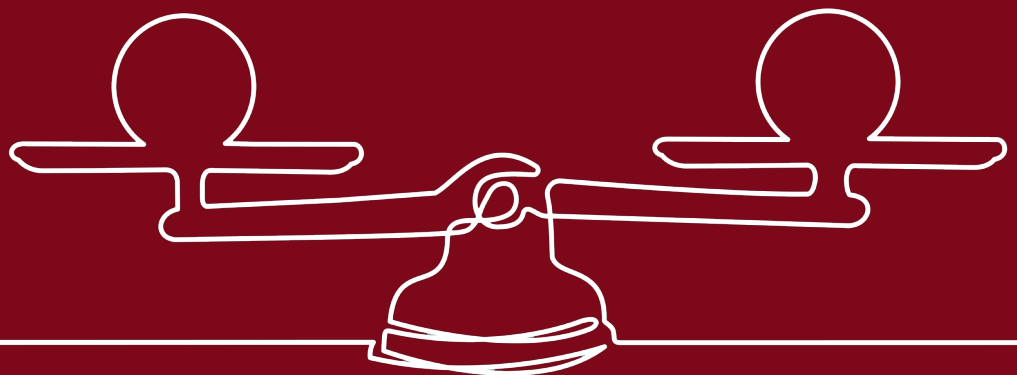


Ombudsmann der privaten Banken **Tätigkeitsbericht 2020**



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 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 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

1 Einleitung

Das Jahr 2020 stand ganz im Zeichen der Corona-Pandemie und war auch für die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken eine Herausforderung. Der Betrieb der Schlichtungsstelle konnte – wie die Arbeit des Bankenverbandes insgesamt – weitestgehend durch mobiles Arbeiten sichergestellt werden, die Präsenz vor Ort war auf ein Minimum reduziert. Auch wenn dies im Einzelfall zu längeren Bearbeitungszeiten führte, wirkte es sich nicht negativ auf die durchschnittliche Verfahrensdauer im Berichtszeitraum aus. Gleichwohl wird bei allen individuell Betroffenen um Verständnis gebeten.

Im Jahr 2020 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 4.175 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein. Die Anzahl der Eingaben hat sich damit gegenüber den Vorjahren wieder leicht erhöht. Die Zahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge lag bei 3.884, im Vorjahr waren es 4.426.

Inhaltlich betrafen die Eingaben erneut alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2020 stand das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 48 % an der Spitze, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 24 % und vom Kreditgeschäft mit 22 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen, waren die Zahlen in den übrigen Sachgebieten weitgehend konstant. Die Auswirkungen der Pandemie waren in den Beschwerden nur marginal zu erkennen. Insbesondere gab es im Bereich des Kreditgeschäfts keinen Anstieg von Ratenstundungsgesuchen an Banken. Ebenso wirkten sich die Kurseinbrüche der Wirecard-Aktie nicht signifikant auf das Beschwerdeaufkommen aus.

Im Ergebnis konnten auch dieses Jahr wieder mehr als die Hälfte der Antragsteller mit dem Ausgang des Verfahrens zufrieden sein. Knapp 55 % erzielten im Vorfeld eine Einigung mit der Bank, erwirkten einen bindenden Schlichtungsspruch zu ihren Gunsten oder erklärten sich mit dem ebenfalls von der Bank angenommenen Schlichtungsvorschlag einverstanden.

Weitere Informationen zur Statistik und den einzelnen Sachgebieten sind den **Kapiteln 4** und **5** zu entnehmen.

Unser ausdrücklicher Dank gilt auch in diesem Jahr unseren Ombudsleuten. Ihnen sind die Anerkennung und das Vertrauen, die das Schlichtungsverfahren der privaten Banken erfährt, maßgeblich zu verdanken. Ein besonders herzlicher Dank gilt Herrn Ekkehard Bombe, dessen Amtszeit im Dezember 2020 nach 15 Jahren endete.

2 Der Ombudsman der privaten Banken

Der Ombudsman der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit 28 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. Nach nunmehr 15 ereignisreichen Jahren wird Herr Bombe sein Amt als Schlichter zum 31. Dezember 2020 niederlegen.

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 zwei Volljuristinnen und sieben Sachbearbeiter/innen 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.

Kontakt Daten der Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken
Ombudsmann 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 (VSBIInfoV) 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)	4.512
Davon	
gegen Mitgliedsbanken	4.175
Zahlungsverkehr	2.016
Wertpapiergeschäft	1.020
Kreditgeschäft	936
Spargeschäft	144
Sonstige („Diverse“)	56
Bürgschaften/Drittsicherheiten	3
gegen Nichtmitglieder	337
Sonstige Finanzangelegenheiten	323
Unzuständige	14
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	3.884

4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	325
4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben	1.391
Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	178
Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.213
4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge	771
Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	293
Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	20
Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	10
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	1
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	1
Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	6
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	33
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	348
Kein Verbraucher	23
Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	18

4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden

1.397

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	314
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.083

4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	25,1 Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	167,3 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)

314

4.5 Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)

67

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2020 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.512 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zu den Vorjahren wieder leicht erhöht: 2018 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge 4.202, in 2019 gingen 3.757 Schlichtungsanträge ein. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 761 sonstige schriftliche Anfragen. Dies waren 20 % mehr als noch im Vorjahr. Diese Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden 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 4.175 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 48 % (2.016 Eingaben) dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 24 % (1.020 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 22 % (936 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 337 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Das waren 40 % mehr als noch im Vorjahr. Davon waren 323 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 14 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.

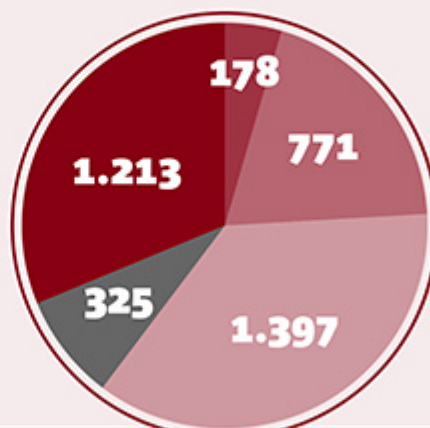
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2020 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 3.884 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.426 solcher Vorgänge im Vorjahr.

Im Wesentlichen ist der Rückgang auf die besonderen Arbeitsbedingungen während der Corona-Pandemie zurückzuführen. Insbesondere die Bearbeitung postalisch eingegangener Korrespondenz und längere Kommunikationswege im mobilen Arbeiten führten teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten in dem (noch) nicht voll digitalisierten Verfahren. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 325 Schlichtungsanträge (8,37 %) wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 1.391 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 771 Fällen (19,85 %) 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 1.397 Schlichtungsvorschläge (35,97 %), hierbei handelte es sich in 1.192 Fällen um Schlichtungssprüche, 205 Mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)).

2020 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- im Vorfeld erledigte:
hat Anliegen entsprochen
- im Vorfeld erledigte:
Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge
(Vergleich + Schlichtungsspruch)
- Abgaben



Quelle: Bankenverband, Stand 14. Januar 2021.

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 325 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Die Abgaben an Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft haben sich damit um fast 70 % erhöht. Offensichtlich besteht noch bei einigen Verbrauchern Unsicherheit über die für ihr Institut zuständige Schlichtungsstelle.

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2020 erledigten sich 1.391 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 1.458 Erledigungen im Vorjahr. 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 1.213 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 178 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 771 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierten sich die Ablehnungsentscheidungen damit wie bereits im Vorjahr um ca. 35 %. Der Rückgang bezieht sich inhaltlich im Wesentlichen erneut auf die Fälle, 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 348 Ablehnungsentscheidungen, im Vorjahr waren es noch 717 und im Berichtsjahr 2018 1.198 Ablehnungsentscheidungen. Der bereits im letzten Jahr herangezogene Erklärungsansatz des kontinuierlichen Beschwerderückgangs im Bereich der Anlageberatung des Sachgebiets Wertpapiergeschäft gilt fort, 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 5.3). Im Berichtsjahr 2020 verzeichnete die Schlichtungsstelle knapp 20 % weniger Eingänge in diesem Sachgebiet. Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 293 Mal ab. In 33 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 1.397 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Dabei handelte es sich in 1.192 Fällen um Schlichtungssprüche, 205 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.605 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 Schlichtungssprüche zu Gunsten des An-

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

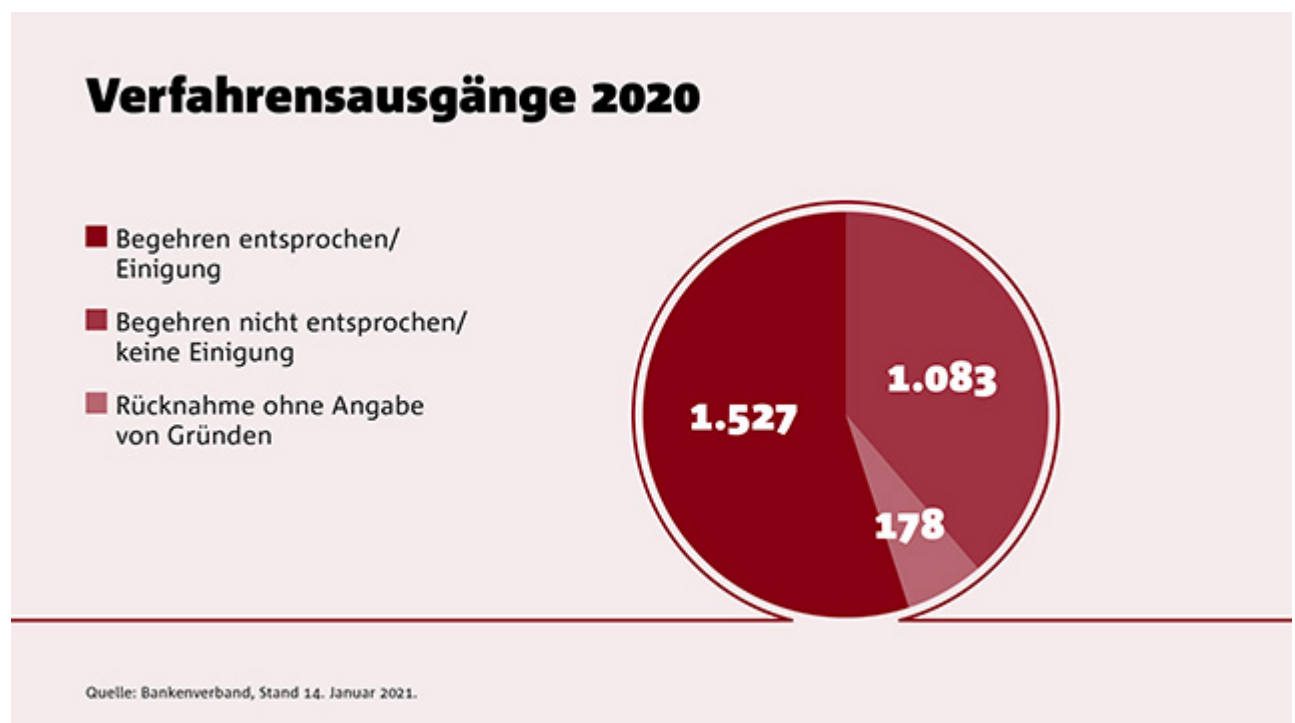
Angenommene Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge/ergebnislos gebliebene Verfahren i. S. d. Erhebungsbogens

Insgesamt wurden von den Beteiligten 314 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.083 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, erreichte im Berichtszeitraum mehr als die Hälfte der Antragsteller (knapp 55 %) 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 „obsiegenden“ Antragsteller über der des Vorjahres: Im Jahr 2019 konnten 50,3 % der Antragsteller das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens für sich als erfolgreich verbuchen. In 178 Fällen (6,4 %) 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 Jahre 2020 lag der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 25,1 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 167,3 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

67 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen einen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf 1,7 % 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. Im Februar 2020 nahm sie am Erfahrungsaustausch mit den Verbraucherschlichtungsstellen beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz 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**). Wegen der Corona-Pandemie fanden im Berichtsjahr keine Treffen statt.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

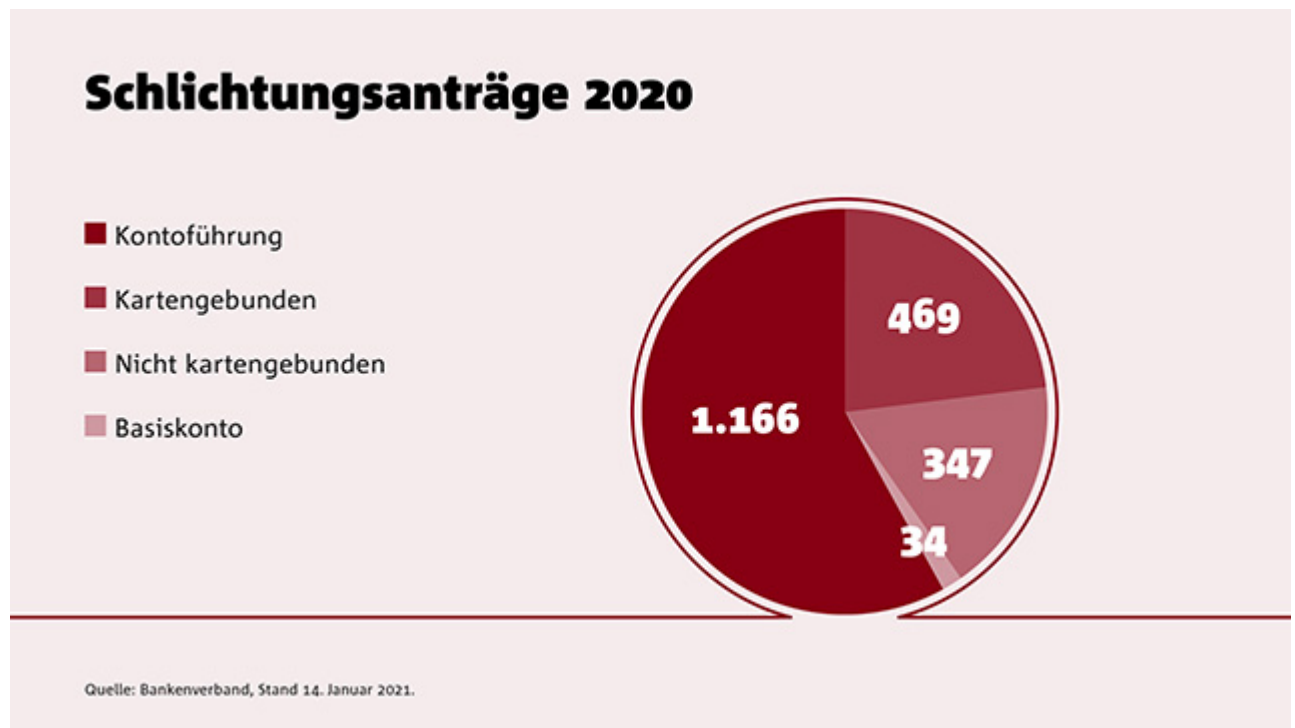
Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahre 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

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

Auch im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2020 stand das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 48 % an der Spitze, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 24 % und Kreditgeschäft mit 22 %. 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



2.016 Schlichtungsanträge entfielen 2020 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind rund 48 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 58 %, 23 % betrafen das Kartengeschäft sowie 17 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto nahmen mit 34 Eingaben nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein.

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, Kontoumschreibungen, Zusendung von Kontoauszügen 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 die Höhe des Pfändungsfreibetrags bei Pfändungsschutzkonten.

In dem **Schlichtungsspruch 1** geht es um die Frage der Entgeltlichkeit eines Girokontos. Die Kunden monieren die Belastung ihres Kontos mit Kontoführungsentgelten,

obwohl dieses zum Zeitpunkt der Kontoeröffnung als dauerhaft kostenloses Konto beworben worden war.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Kündigungen von Kreditkartenverträgen, Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen.

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. Vermehrt verlangten die Antragsteller die Rückerstattung von Zahlungen, die sie aufgrund von betrügerischen Handlungen selbst veranlasst und autorisiert haben. 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. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt veranschaulicht **Schlichtungsspruch 3**.

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 Schlichtungsver-

fahren die Möglichkeit haben, bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ein Verwaltungsverfahren einzuleiten, das im Falle eines positiven Ausgangs direkt zu einer Anordnung der Kontoeröffnung gegenüber dem Kreditinstitut führen kann.

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

Zahlungsverkehr – Kontoführung

Die Antragsgegnerin hat den Antragstellern 185,50 € zu erstatten.

Gründe:

Die Antragsteller haben am 24.07.2014 im Rahmen einer Aktion „XY“ eröffnet. Die erforderlichen Bedingungen haben die Antragsteller sämtlich erfüllt. Bis Oktober 2016 hat die Bank keine Kontoführungsentgelte berechnet. Ab November 2016 hat sie bis September 2019 monatlich 3,90 € und ab Oktober 2019 monatlich 4,90 € angesetzt. Bis einschließlich Juli 2020 sind den Antragstellern 185,50 € belastet worden. Diesen Betrag verlangen sie zurück und verweisen darauf, dass ihnen im Flyer für die Aktion ein „dauerhaft“ kostenloses Girokonto zugesagt worden ist. Ab August 2020 haben sie das Kontomodell gewechselt. Die Bank lehnt die Forderung ab.

Den Antragstellern steht die geltend gemachte Forderung zu, so dass der Schlichtungsantrag begründet ist. In dem Aktionsflyer „XY“ heißt es (Seite 2 oben) unter der Überschrift „Ihre Vorteile beim Sparkonto XY-Bank Rendite Plus“ dort unter dem dritten Spiegelpunkt: „...dazu für alle, die noch kein Girokonto bei der XY-Bank haben: Bei Anlage ab 10.000,- EUR Spar-Neugeld sind Kontoführung, XY-Bank VISA-Card und weltweite Bargeldversorgung dauerhaft (Hervorhebung durch Unterzeichner) kostenlos, wenn XY-Bank Giro Plus als Gehalts-/Rentenkonto genutzt wird.“ Bis einschließlich Oktober 2016 hat sich die Bank daran gehalten. Ich kann nicht davon ausgehen, dass sich ab November 2016 daran etwas geändert hat. Aus dem Fehlen eines expliziten Hinweises auf die dauerhafte Freistellung von dem Entgelt in den Kontoeröffnungsunterlagen kann die Bank nichts herleiten.

Grundsätzlich war die Bank berechtigt, ihr Preis- und Leistungsverzeichnis zu ändern (vgl. Nr. 12 AGB-Banken und § 675g BGB). Ob sie das dafür vorgesehene Verfahren eingehalten hat, nämlich die Zweimonatsfrist (Nr. 12 Abs. 5 Satz 1 AGB-Banken, § 675g Abs. 1 BGB), die Erteilung des Genehmigungshinweises (Nr. 12 Abs. 5 AGB-Banken, § 675g Abs. 2 BGB) und den Hinweis auf die Kündigungsmöglichkeit (Nr. 12 Abs. 5 Satz 4 AGB-Banken, § 675g Abs. 2 Satz 3 BGB), sagt sie jedoch nicht. Sie trägt in ihrer Stellungnahme vom 09.07.2020 zwar vor, dass sie alle ihre Kunden im August 2016 über die zum 01.11.2016 in Kraft tretenden Änderungen ihres Preis- und Leistungsverzeichnisses (künftig: PLV) informiert hat, legt aber das Schreiben nicht

vor und stellt auch dessen Inhalt nicht dar. Ich kann deshalb nicht feststellen, ob das Schreiben den geschilderten Anforderungen entspricht und ob es eine Reaktion der Antragsteller darauf gegeben hat.

Die Antragsteller können danach die Erstattung der Entgelte verlangen.

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.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Zahlungsverkehr – kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller buchte bei dem Reiseanbieter XY am 29.05.2019 einen Hin- und Rückflug zum Ayers Rock von Sydney aus für zwei Personen und bezahlte mit seiner von der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) ausgegebenen Visa-Karte einen Betrag von 2.174,97 €. Die Flüge hätten am 04.04.2020 (Hinflug) und 05.04.2020 (Rückflug) stattfinden sollen. Der Flug wurde nach dem Vortrag des Antragstellers durch die Fluggesellschaft storniert. Wegen einer Rückerstattung des Flugpreises hatte der Antragsteller zunächst die Fluggesellschaft angeschrieben, die ihrerseits aber auf den Reiseanbieter XY verwies. Von dem Reiseanbieter XY erhielt der Antragsteller das Angebot, dass er für den Fall des Erhalts eines Rückerstattungsgutscheins von der Fluggesellschaft, diesen gleich an den Antragsteller weiterleiten werde, sobald er verfügbar ist. Ein Angebot von dem Reiseanbieter XY für einen solchen Gutschein oder eine Rückerstattung des Betrages sei aber nicht gekommen. Mit Schreiben vom 24.04.2020 stellte der Antragsteller gegenüber der Bank einen Antrag auf Rückerstattung (Charge back), was die Bank abgelehnt hat. Der Schlichtungsantrag zielt in der Sache darauf, dass die Bank das Charge-back-Verfahren durchführt.

Ich vermag dem Antragsteller leider nicht zu helfen.

Die Bank hat darauf verwiesen, dass bei Flugreisen, die im Rahmen von geänderten Einreisebestimmungen der entsprechenden Zielflughäfen storniert wurden, Rückbuchungsregularien der Kartenorganisationen außer Kraft gesetzt sind, wenn die Stornierung auf einer behördlichen Maßnahme (Corona-Beschränkungen) beruht und damit in das Rechtsgeschäft eingreift. Dass hierzu auch andere Auffassungen vertreten werden, ist mir durchaus bekannt. Eine Möglichkeit, die Bank über das hier eingeschlagene Schlichtungsverfahren zu einem Charge-back-Verfahren zu zwingen, sehe ich aber nicht. Es bleibt dem Antragsteller vorbehalten, den Reiseanbieter XY evtl. mit zivilrechtlichen Mitteln zu einer Rückerstattung des Reisepreises zu veranlassen.

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

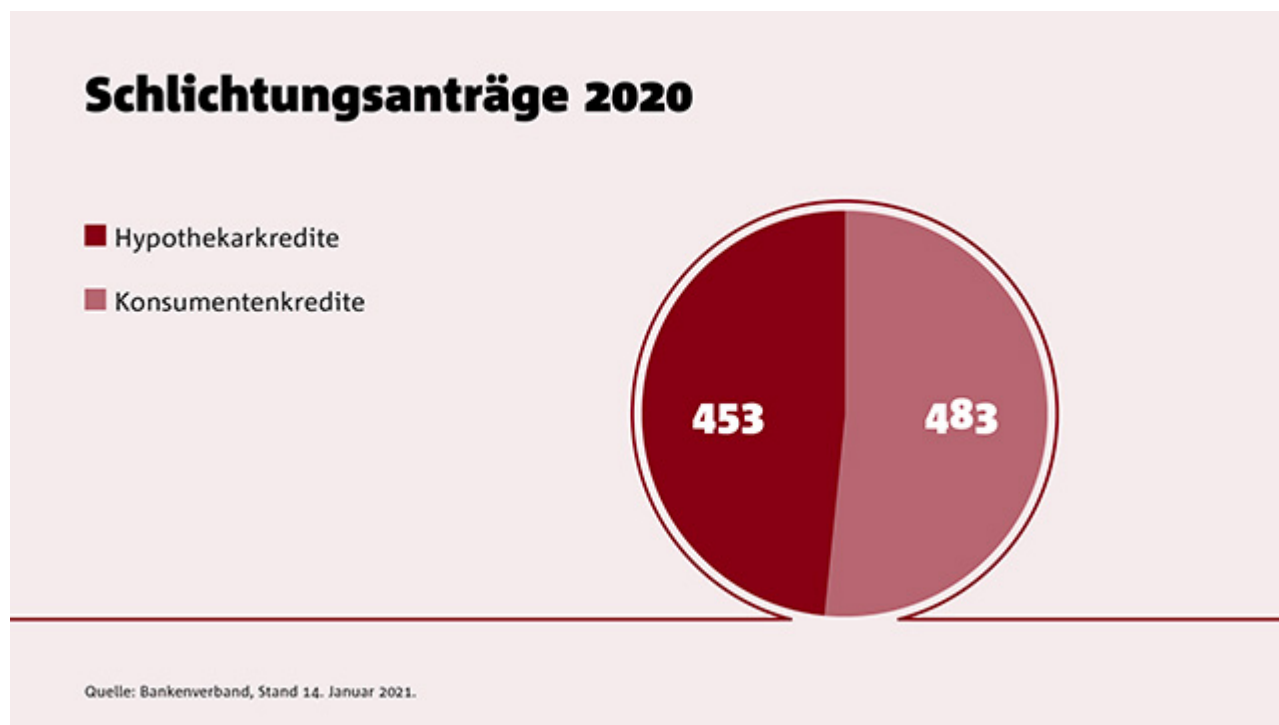
Gründe:

Der Antragsteller, der ein Konto bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) führt, hat am 11.06.2019 von seinem Konto einen Betrag in Höhe von 19.000,- € überwiesen, wobei er angibt, bei dem Partner habe es sich um eine Firma XY gehandelt. Die Bank hat die Überweisung an den angegebenen Empfänger „XY“ weisungsgemäß ausgeführt. Der Antragsteller ist der Auffassung, einer komplexen Betrugsmasche aufgesessen zu sein, und begehrt von der Bank die Rücküberweisung.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten.

Er hat gegen die Bank keinen Anspruch auf Gutschrift des überwiesenen Betrages. Der Zahlungsauftrag wurde von dem Antragsteller ordnungsgemäß erteilt (§ 675 j BGB) und war deshalb von der Bank auszuführen. Eine Prüfungspflicht kam der Bank nicht zu, vielmehr konnte sie die Überweisung mit der angegebenen Kundenkennung nach § 675 r BGB durchführen. Den Zahlungsauftrag konnte der Antragsteller nach der Realisierung der Belastung seines Kontos auch nicht mehr widerrufen (§ 675 p BGB). In die Rechtsbeziehungen des Antragstellers zu dem Empfänger des Geldes ist die Bank nicht involviert. Das Risiko eines Missbrauchs trägt allein der Antragsteller und nicht die Bank.

5.2 Kreditgeschäft



Im Jahre 2020 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 936 Schlichtungsanträge ein. Im Verhältnis zum Vorjahr ist ein Anstieg der Eingaben im Kreditgeschäft von rund 20 % zu verzeichnen. Die Anzahl der Schlichtungsanträge, in denen die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelehrungen beanstandet wurden, ist dagegen im Verhältnis zum Vorjahr nur um rund 6 % gestiegen.

Hypothekarkredite

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 eine Löschungsbewilligung. Gegenstand der Beschwerden waren ferner die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung.

In dem **Vergleichsvorschlag 4**, den die Parteien angenommen haben, ging es um die vorzeitige Ablösung eines Darlehens gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Konsumentenkredite

Auch in diesem Berichtsjahr wurden die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelehrungen durch die Antragsteller gerügt. Zur Begründung ihrer Auffassung bezogen sie sich oftmals auf das Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 26. März 2020 (EuGH-Urteil zum „Kaskadenverweis“ in der Widerrufsinformation). Zu dieser Thematik siehe **Schlichtungsspruch 5**.

Insbesondere im zweiten Halbjahr wandten sich im Bereich der Konsumentenkredite die Kunden vermehrt an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Diese Beschwerden bezogen sich jedoch nicht auf den Stundungsanspruch, den der Gesetzgeber aufgrund der aktuellen Covid-19-Pandemie für Verbraucherdarlehensverträge gesetzlich geregelt hat. Da dieser mit dem 30. Juni 2020 ausgelaufen ist, blieb den Parteien nur, sich einvernehmlich zu einigen. Hierbei handelt es sich um rein geschäftspolitische Entscheidungen, auf die der Ombudsmann keinen Einfluss nehmen kann. 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. 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

Die Bank erklärt sich – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht – bereit, dem Antragsteller eine vorzeitige Ablösung des noch bestehenden Darlehens über 90.000,- € gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung anzubieten.

Der Antragsteller möchte eine vorzeitige Ablösung des noch bestehenden Darlehens über 90.000,- € gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung erreichen. Die Bank lehnt dies unter Hinweis auf § 490 Abs. 2 BGB mit der Begründung ab, dass eine vorzeitige Ablösung des Darlehens nur bei Verkauf des Beleihungsobjekts – hier: der vermieteten Wohnung in Mühlhausen – möglich sei; diese Voraussetzung sei nicht erfüllt. Wegen der Einzelheiten wird auf die Korrespondenz Bezug genommen.

Nach § 500 Abs. 2 Satz 2 BGB kann der Darlehensnehmer eines Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags, für den ein gebundener Sollzinssatz vereinbart wurde, seine Verbindlichkeiten im Zeitraum der Sollzinsbindung bei jedem „berechtigten Interesse“ – nicht nur bei Verkauf des Beleihungsobjekts – erfüllen.

Ein berechtigtes Interesse des Antragstellers dürfte nach dem unstreitigen Sachverhalt vorliegen. Denn das durch die vermietete Wohnung abgesicherte Darlehen über 90.000,- €, um das es hier geht, diente der Finanzierung des Kaufs und der Renovierung des teilweise selbstgenutzten Hauses in dem Ort XY, das nach der Trennung des Antragstellers und seiner Lebensgefährtin verkauft wurde, so dass ein berechtigtes Interesse an der Ablösung des durch die Wohnung gesicherten Darlehens nach meiner Überzeugung ebenso besteht wie an der – bereits vollzogenen – vorzeitigen Ablösung des anderen Darlehens, das durch das gekaufte und dann verkaufte Haus gesichert wurde. Ein berechtigtes Interesse besteht umso mehr, als der Antragsteller und seine frühere Lebensgefährtin, die beide Darlehen zur Finanzierung des gekauften Hauses gemeinsam aufgenommen hatten, sich getrennt haben, so dass auch dieser Umstand das berechnigte Interesse an einer vorzeitigen Ablösung auch des durch die vermietete Wohnung gesicherten Darlehens verstärkt.

Nur am Rande sei angemerkt, dass auch nach § 490 Abs. 2 BGB ein Verkauf des Beleihungsobjekts nicht erforderlich ist. Die „Verwertung“ ist dort nur als Regelbeispiel für ein berechtigtes Interesse genannt. Das schließt aber nicht aus, dass sich – wie hier – aus anderen Gründen ein berechtigtes Interesse an einer vorzeitigen Ablösung ergeben kann.

Unter diesen Umständen möchte ich der Bank nahelegen, dem Antragsteller zur Vermeidung eines Rechtsstreits entgegenzukommen und ihm eine vorzeitige Ablösung auch des streitgegenständlichen Darlehens zu ermöglichen.

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

Kreditgeschäft - Konsumentengeschäft

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Der Antragsteller hat bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) am 02.12.2019 ein Darlehen zur Finanzierung eines Kraftfahrzeuges aufgenommen. Mit – nicht vorgelegtem – Schreiben vom 21.04.2020 hat er den Vertrag widerrufen. Im Schlichtungsantrag macht er die Unwirksamkeit der Widerrufsinformation mit dem Hinweis auf den „Kaskadenverweis“ geltend. Die Bank tritt der Ansicht zur Fehlerhaftigkeit der Belehrung entgegen.

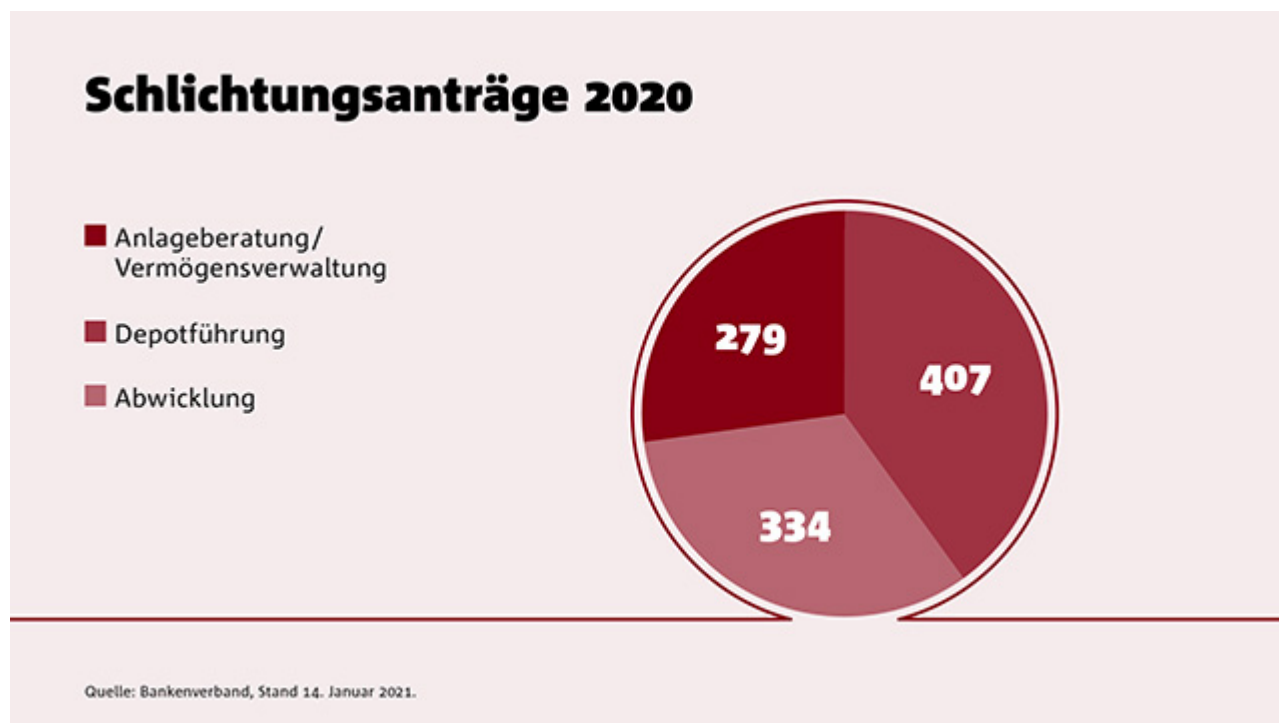
Dem Antragsteller stand gemäß § 495 Abs. 1 BGB in der ab 21.03.2016 geltenden Fassung i.V.m. § 355 BGB ein Widerrufsrecht zu. Dazu habe ich zunächst festzustellen, dass die Bank das Muster gemäß Anlage 7 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 Satz 3 EGBGB unter Berücksichtigung der einschlägigen Gestaltungshinweise wortgetreu verwendet hat. Damit ist den Anforderungen von Art. 247 § 6 Abs. 2 Satz 1 und 2 EGBGB entsprochen und die Belehrung wäre auf der Grundlage des deutschen Rechts ordnungsgemäß.

Der Antragsteller erklärt seinen Widerruf mit dem Hinweis auf den sog. „Kaskadenverweis“. Auch vor dem Hintergrund des Urteils des Europäischen Gerichtshofs (EuGH vom 26.03.2020, C-66 / 19 – WM 2020, 688 ff.) kann ich nicht zu Gunsten des Antragstellers in der Sache entscheiden. Der EuGH hat entschieden, dass sich der – von der Bank auch verwendeten – Muster-Widerrufsinformation der Beginn der Widerrufsfrist nicht korrekt entnehmen lasse, weil die für den Fristbeginn erforderlichen Pflichtangaben im Text nicht explizit genannt sind, sondern der Verbraucher sie anhand verschiedener Gesetze erst heraussuchen müsse. Der Bundesgerichtshof hat bereits im Beschluss vom 19.03.2019 (XI ZR 44 / 18 – WM 2019, 864 ff.) und im Beschluss vom 02.04.2019 (XI ZR 488 / 17 – juris RdNr. 17) – und zwar jeweils in Kenntnis des Vorlagebeschlusses des LG Saarbrücken vom 17.01.2019 (1 O 164 / 18 – juris) – sowie in mehreren früheren Entscheidungen den im Muster enthaltenen Verweis auf „alle Pflichtangaben nach § 492 Abs. 2 BGB“ gebilligt (vgl. Urteil vom 03.07.2018, XI ZR 702 / 16 – WM 2018, 1601 ff. / 1602 f. RdNr. 12 ff.; Urteil vom 04.07.2017, XI ZR 741 / 16 – WM 2017, 1602 ff. / 1603 RdNr. 21; grundlegend Urteil vom 22.11.2016, XI ZR 434 / 15 – WM 2017, 427 ff. / 428 f., RdNr. 16 ff.; vgl. auch OLG Stuttgart Beschluss vom 04.02.2019, 6 U 88 / 18 – juris RdNr. 11 f.). Der EuGH

hat durch das genannte Urteil entschieden (soweit hier relevant), „Art. 10 Abs. 2 Buchst. p der Richtlinie 2008 / 48 ist dahin auszulegen, dass er dem entgegensteht, dass ein Kreditvertrag hinsichtlich der im Art. dieser Richtlinie genannten Angaben auf eine nationale Vorschrift verweist, die selbst auf weitere Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedsstaates verweist“. So ist aber der deutsche Gesetzgeber verfahren.

Zu den Rechtsfolgen äußert sich der EuGH nicht. Welche Rechtsprechung nunmehr maßgebend sein soll, ist auf nationaler deutscher Ebene höchststrichterlich entschieden. Der Bundesgerichtshof hat in seinem Beschluss vom 31.03.2020 (XI ZR 198 / 19 – WM 2020, 838 ff.) unter expliziter Inbezugnahme des Urteils des EuGH ausgeführt, dass er sich, um den Vorgaben des EuGH entsprechen zu können, „gegen die ausdrückliche Anordnung des (sc. deutschen) Gesetzgebers in Art. 247 § 6 Abs. Satz 3 EGBGB a.F. stellen“ und dann das Muster als nicht ausreichend ansehen müsste. Eine richtlinienkonforme Auslegung scheidet danach nach Ansicht des BGH aus, weil der „klar erkennbare Wille des Gesetzgebers nicht übergangen oder verfälscht werden“ darf. Eine Verpflichtung zur unionsrechtskonformen Auslegung darf nicht als Grundlage für eine Auslegung contra legem des nationalen Gesetzgebers dienen. Vor diesem Hintergrund hat der Antrag in der Sache keinen Erfolg. Die Bank hat nämlich – wie eingangs festgestellt – das Muster gemäß Anlage 6 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 Satz 3 EGBGB wortgetreu verwendet, so dass den Anforderungen von Art. 247 § 6 Abs. 2 Satz 1 und 2 EGBGB entsprochen und die Belehrung ordnungsgemäß ist.

5.3 Wertpapiergeschäft



Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 1.020 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht rund 24 % aller Eingaben.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der schon in den Vorjahren sichtbare Beschwerderückgang im Bereich der Anlageberatung hat sich auch im Berichtsjahr 2020 weiter fortgesetzt. Dieser Beschwerderückgang könnte auf eine Risikoaversion der Privatanleger 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 Flugzeugfonds. 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. 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.

Anders im **Schlichtungsspruch 6**, in dem sich die Bank nicht erfolgreich auf die Einrede der Verjährung berufen konnte.

Depotführung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit 40 % auf die Depotführung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 407 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es dagegen 298 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 7 dokumentiert ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt.

Abwicklung

Im Sachgebietsunterpunkt der Abwicklung hat sich die Zahl der Eingaben im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls erhöht. Im Berichtsjahr gingen hierzu 334 Schlichtungsanträge ein, im Jahr 2019 waren es nur 89 Eingaben. In diesen Fällen ging es zum Beispiel um Probleme bei dem Kauf oder der Veräußerung von Wertpapieren wegen technischer Schwierigkeiten sowie bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten. Insbesondere reklamierten einige Antragsteller die durch die Nichtveräußerbarkeit ihrer Wirecard-Aktien entstandenen Verluste, nachdem es durch die Ereignisse am 18. Juni 2020 zu massiven Kurseinbrü-

chen der Wirecard-Aktie gekommen war. Siehe hierzu **Schlichtungsspruch 8**, in dem der Antragsteller seine Wertpapierorder mit dem Zusatz Stopp-Limit zum Verkauf gestellt hatte.

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

Wertpapiergeschäft

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, an den Antragsteller 5.700,- € gegen Übertragung der Anteile an dem Fonds „Signa 11 Brüssel“ im Nennwert von 10.000,- € zu zahlen.

Wegen des entgangenen Gewinns hat der Schlichtungsantrag keinen Erfolg.

Der Antragsteller hat am 03.06.2010 nach Beratung durch die Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) eine Beteiligung an dem o.g. Fonds in Höhe von 10.000,- € zuzüglich Agio von 5 % gezeichnet. Die Fondsgesellschaft hat den Beitritt am 29.06.2010 angenommen. Er macht mit seinem am 24.06.2020 per E-Mail bei der Geschäftsstelle eingegangenen Antrag geltend, er sei falsch beraten worden, und verlangt Schadensersatz. Die Bank beruft sich auf Verjährung und lehnt die Forderung ab.

Der Antragsteller trägt u.a. vor, er sei über die Verlustrisiken bis zum Totalverlust und die Gefahr der Möglichkeit der Rückforderung von Ausschüttungen gemäß § 172 Abs. 4 BGB im Rahmen der Beratung nicht aufgeklärt worden. Die Bank hat sich darauf beschränkt, die Einrede der Verjährung zu erheben, und ist auf den gesamten Vortrag des Antragstellers im Übrigen nicht eingegangen.

Der Schlichtungsantrag ist hinsichtlich der Rückforderung des Kapitals und des Agios von zusammen 10.500,- € abzüglich der erhaltenen Ausschüttungen von 4.800,- €, also in Höhe von 5.700,- € begründet, bleibt wegen eines entgangenen Gewinns jedoch ohne Erfolg.

Es ist unstreitig, dass der Antragsteller in der Beratung u.a. nicht über die beiden o.g. Umstände aufgeklärt worden ist. Es handelt sich dabei aber um für den Anleger wesentliche Umstände, über die eine Aufklärung zu erfolgen hat. Insofern liegt eine Pflichtverletzung vor, die zu einem Schadensersatzanspruch führt. Die Bank ist verpflichtet, die Beteiligung zurückzunehmen und die aufgewendeten Beträge abzüglich der Ausschüttungen zu erstatten.

Die von der Bank erhobene Einrede der Verjährung greift nicht durch, da die zehnjährige absolute Verjährung gemäß § 199 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 BGB erst mit Ablauf des 29.06.2020 eingetreten wäre, der Antrag aber bereits am 24.04.2020 per E-Mail bei

der Geschäftsstelle eingegangen war. Der Rückforderungsanspruch ist am Tage der Annahme des Beitritts durch die Fondsgesellschaft entstanden (vgl. BGH-Urteil vom 21.05.2019, II ZR 340 / 18 – WM 2019, 1254 ff. / 1255 RdNr. 15 ff.). Das war nach dem unbestrittenen Vortrag des Antragstellers am 29.06.2010.

Der Antragsteller verlangt entgangenen Gewinn in Höhe von 2,2 %. Diese Forderung halte ich für unberechtigt. Die Voraussetzungen des § 252 BGB hat er nicht dargelegt (vgl. dazu BGH-Urteil vom 16.05.2019, III ZR 176 / 18 – WM 2019, 1203 ff. / 1207 RdNr. 29 ff.). Es fehlt an jedem Anhaltspunkt dazu, welche anderen Anlagen er getätigt hätte und welche Erträge er daraus hätte erzielen können. Es sind vielfältige anderweitige Anlagemöglichkeiten denkbar, insbesondere auch die Investition in andere Wertpapiere oder Fonds. Ob überhaupt und welchen Ertrag er daraus hätte ziehen können, ist auch nicht im Ansatz zu beurteilen. Eher naheliegend ist es, dass der Antragsteller eine Anlage gewählt hätte, die der gegenständlichen Fondsbeteiligung vergleichbar ist. Ob er dabei Gewinne oder Verluste erzielt hätte, lässt sich nicht feststellen (vgl. dazu BGH XI ZR 360 / 11, Urteil vom 24.04.2012 – WM 2012, 1188 ff.).

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

Depotführung/Depoteröffnung

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller ist Alleinerbe seiner am 13.10.2019 in Frankfurt verstorbenen Tante. In ihrem Nachlass befand sich ein bei der Antragsgegnerin geführtes Depot mit einem einzigen Posten, nämlich 5.950 Anteilen an dem von der Heydt Strategie Fonds. Es folgte ein Schriftverkehr mit der Antragsgegnerin, aufgrund dessen der Antragsteller die Antragsgegnerin am 28.12.2019 bat, ihm Formulare für den Übertrag des Kontos und Depots auf eine von ihm zu benennende Bankverbindung zu übersenden.

Der Antragsteller beanstandet, dass die Bearbeitung dieser Nachlassangelegenheit durch die Antragsgegnerin bis Mai 2020 derart lange gedauert habe, dass er die Papiere, deren Wert in Anbetracht der Corona-Pandemie in der Folgezeit gesunken sei, nicht mehr für ihn günstig vor Ausbruch der Pandemie habe verkaufen können. Seinen Schaden, dessen Ausgleich durch die Antragsgegnerin er verlangt, beziffert er mit 54.323,50 €.

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Ob die Antragsgegnerin gegen vertragliche Nebenpflichten in Anbetracht der Dauer der Depotübertragung verstoßen hat, kann dahinstehen. Der Antragsteller hat nämlich einen kausal auf einer Pflichtverletzung der Antragsgegnerin beruhenden Schaden nicht dargetan. Der Verkauf der Papiere ist offenbar bis heute nicht erfolgt. Unter diesen Umständen ist die weitere Wertentwicklung der Fondsanteile von Bedeutung. Dazu hat der Antragsteller nichts vorgetragen. In Anbetracht der guten Zahlen an der Börse zum Jahreswechsel ist jedenfalls nicht ausgeschlossen, dass auch die betroffenen Papiere des Antragstellers an der günstigen Entwicklung zum Jahresbeginn 2021 teilgenommen haben.

5.3.3 Schlichtungsspruch 8

Abwicklung

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller unterhält bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) ein Depot, in dem sich Aktien der Wirecard AG (WKN 747206) befanden. Nachdem am 18.06.2020 der Bilanzskandal um Wirecard publik geworden war, hat er um 10:39:45 Uhr die Aktien mit dem Orderzusatz Stopp-Limit 98,- € / 92,- € am Börsenplatz XETRA zum Verkauf gestellt. Die Order wurde um 10:44:01 Uhr bei einem Marktkurs zwischen 97,96 € und 95,10 € mit den genannten Daten ausgelöst. Im Handel kam es zu dem Auslösungszeitpunkt infolge der damaligen aktuellen Volatilität zu einer Handelsunterbrechung, die bis 10:52:05 Uhr andauerte. Die Kursfeststellung lag zu diesem Zeitpunkt bei 70,- €. Der Limitkurs wurde nicht mehr erreicht, so dass die Orderausführung unterblieb. Der Antragsteller verlangt Ersatz seines Schadens, ohne diesen allerdings zu beziffern. Ergänzend trägt er vor, ein manuelles Eingreifen sei nicht möglich gewesen, und verweist wegen unterbliebener Versuche telefonischer Kontaktaufnahme darauf, dass alle Leitungen dauerbelegt waren. Er habe deshalb keine Möglichkeit gehabt, die Aktien wenigstens zu dem Kurs von 70,- € zu veräußern. Die Bank lehnt die Forderung ab und trägt vor, eine manuelle Ausführung sei noch bis 11:04 Uhr möglich gewesen, und verweist darauf, dass eine telefonische Kontaktaufnahme nicht feststellbar sei.

Dem Antragsteller steht der geltend gemachte Anspruch nicht zu, da eine Pflichtverletzung der Bank, aus der die – bisher nicht bezifferte – Forderung resultieren könnte, nicht vorliegt. Die Bank hat in ihrer Stellungnahme die seinerzeitigen Umstände ausführlich geschildert, wie ich es oben komprimiert ausgeführt habe. An der Behandlung der Order seitens der Bank ist nichts auszusetzen. Die Handelsaussetzung liegt nicht im Verantwortungsbereich der Bank, sondern der Börse. Es liegt für mich auf der Hand, dass Ordern auch bei einer elektronischen Börse in der Reihenfolge des Eingangs „abgearbeitet“ werden, falls sie sich aufgrund kurzfristiger Entwicklungen stark häufen. Damit erklärt sich die Nichtausführung zwischen 10:39 Uhr und 10:44 Uhr.

Der Antragsteller moniert auch, dass er weder manuell noch telefonisch seine Order habe modifizieren können, so dass ihm ein Verkauf auch zu einem Kurs in der Nähe von 70,- € nicht möglich gewesen sei. Auf dem zuerst genannten Weg hat der Antragsteller es nach seiner Darstellung versucht. Anders verhält es sich bei dem tele-

fonischen Weg. Hier verstehe ich ihn dahin, dass er es wegen der schlechten Erfahrungen bei solchen Kontaktversuchen gar nicht erst unternommen hat. Ich lasse das aber dahingestellt und will manuelle Versuche unterstellen. Auch dann sehe ich keine Pflichtverletzung der Bank. Die seinerzeitige Situation in Verbindung mit den vom Antragsteller geschilderten Umständen lässt nach meiner Ansicht nicht den Schluss auf Unzuträglichkeiten im Zusammenhang mit dem Zugang zu den Systemen der Bank zu. Es waren ganz außergewöhnliche Umstände, die zwar nicht auszuschließen, deren Eintreffen aber doch nur eine sehr geringe Wahrscheinlichkeit aufweist. Darauf muss sich mit seinen personellen und sachlichen Vorkehrungen niemand einstellen. Es wird immer wieder dazu kommen, dass sich infolge des „Andrangs“ in solchen Situationen gewisse zeitliche Verzögerungen bei der Ausführung der Ordern ergeben.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen 144 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von nur knapp 3 % des Gesamtaufkommens. Die Zahl der Anträge ist in diesem Bereich zurückgegangen, 2019 waren es 170 Anträge.

Gegenstand vieler Anträge beim Spargeschäft waren die Modalitäten rund um das Sparbuch. Oftmals monierten die Antragsteller die Auszahlung des Sparguthabens.

In dem **Schlichtungsspruch 9** geht es um die Auszahlung des Sparguthabens, nachdem der Antragsteller sein Sparbuch wiedergefunden hat.

5.4.1 Schlichtungsspruch 9

Sparverkehr

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, an den Antragsteller das im Sparbuch mit der Nr. 12345 genannte Guthaben von 2.155,83 € zuzüglich eventueller weiterer Zinsen seit 2013 auszusahlen.

Der Antragsteller ist im Besitz eines Sparbuches der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) mit der zuvor genannten Nummer. Wegen des Inhalts und der Eintragungen verweise ich auf die von der Bank mit ihrer Stellungnahme vom 14.09.2020 eingereichte Ablichtung. Der Antragsteller verlangt die Auszahlung des eingetragenen Guthabens zuzüglich der nach 2012 aufgelaufenen Zinsen. Die Bank lehnt das ab.

Der Schlichtungsantrag hat in vollem Umfang Erfolg. Die Forderung des Antragstellers nach Auszahlung des im Sparbuch eingetragenen Guthabens zuzüglich weiterer Zinsen ist berechtigt. Er ist im Besitz des Originals des Sparbuches, aus dem das o.g. Guthaben ersichtlich ist. Er hat das Bestehen einer Forderung gegen die Bank in dieser Höhe mit dieser Urkunde belegt.

Einwendungen gegen die Urkunde selbst hat die Bank nicht erhoben. Sie hat lediglich darauf hingewiesen, dass mit derselben Nummer bereits seit 1968 ein Sparbuch unter einem anderen Namen existiert, bei dem es sich um ein „langzeitig unbewegtes Konto“ mit einem Guthaben von 7,46 € handelt. Das stellt aber keinen Einwand gegen die gegenständliche Urkunde dar. Das darin dokumentierte Konto wurde erst am 19.05.2006 eröffnet. Die sechs ersten Eintragungen sind sämtlich unter diesem Datum erfolgt und schließen bereits mit einem Saldo von 2.149,- € ab. Die Eröffnung des von der Bank angesprochenen anderen Kontos lag damals 38 Jahre zurück und es war – wie die Bank selbst formuliert hat – „langzeitig unbewegt“. Aus dem eingereichten Auszug ergibt sich, dass am 30.12.2004 ein als „Migrationsumsatz“ bezeichnetes Guthaben von nur 6,62 € bestanden hat. Es spricht einiges dafür, dass bei dem Sparbuch des Antragstellers versehentlich eine mit dem alten Konto identische Nummer vergeben worden ist. Irgendwelche Erklärungsversuche, wie es dazu hat kommen können, dass der Antragsteller das hier gegenständliche Sparbuch in Besitz haben kann, hat die Bank nicht gemacht. Vor diesem Hintergrund halte ich auch die Diskrepanz zwischen dem im Sparbuch eingetragenen Namen und den hinterlegten Daten für irrelevant.

Die Ausführungen der Bank, dass das Sparbuch „erhebliche, nicht plausible Eintragungen“ aufweist, sind aus meiner Sicht unzutreffend. Trotz der Mehrfachdrucke bei der Namensangabe, der Kontonummer und der Anschrift sind – sogar auf den Ablichtungen – diese durchaus zu erkennen, so dass daraus keine Zweifel hergeleitet werden können. Der handschriftliche Eintrag gibt die ausgedruckte Kontonummer zutreffend wieder, wie sich ebenfalls erkennen lässt. Auf die vorgenommene, den Vorgaben nicht entsprechende Adressenänderung kann die Bank sich ebenfalls nicht berufen. Die neue Anschrift ist in Maschinenschrift erfolgt, wobei das Schriftbild mit den Großbuchstaben durchaus dem an anderen Stellen des Sparbuches entspricht. Die Eintragung ist deshalb nach meiner Überzeugung in einer Filiale der Bank unter Verwendung der dortigen Technik erfolgt. Irgendwelche Zweifel lassen sich daraus jedenfalls nicht herleiten. Der Hinweis auf abgelaufene Aufbewahrungsfristen ist unerheblich. Vorliegend mag es sich um eine „vergessene“ Sparurkunde handeln. Dabei kommt zwar dem Zeitablauf sowie dem Ablauf der Aufbewahrungsfristen eine gewisse Bedeutung zu, eine Umkehrung der Beweislast ist damit aber nicht verbunden. Dem steht der hohe Beweiswert einer Bankquittung – und für die Sparurkunde gilt Entsprechendes – entgegen.

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

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit nur drei Schlichtungsanträgen ($< 0,1 \%$) hatten Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2020 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

56 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 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 2020 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 67 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 2020:

- [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,
Stand 11. November 2020

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.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