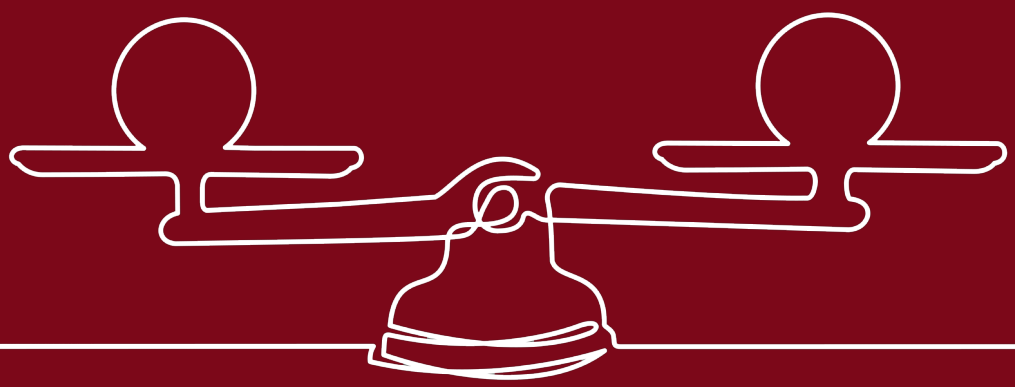
bankenverband

Ombudsmann der privaten Banken Tätigkeitsbericht 2021



Berlin, Januar 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 Dr. Gerda Müller

2.1.6 Matthias Ruderisch

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 Wertpapiergeschäft

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

5.2.3 Schlichtungsspruch 6

5.3 Kreditgeschäft

5.3.1 Schlichtungsspruch 7

5.3.2 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 2021 war für die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken aufgrund der Zunahme der Beschwerdeeingänge und der pandemiebedingten Einschränkungen von Herausforderungen geprägt.

Mit 6.059 eingegangenen Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken verzeichnet die Schlichtungsstelle einen Anstieg des Beschwerdeaufkommens von 45 %. Spitzenreiter war wie bereits in den Vorjahren das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Darüber hinaus ging der Anstieg auf Erstattungsverlangen von Bankkunden zurück, die vor dem Hintergrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zu Unrecht erhobene Gebühren zurückverlangten. Allein hierzu gingen 1.758 Schlichtungsanträge ein. Die überwiegende Zahl dieser Beschwerden erledigte sich bereits im Vorfeld, da die Banken den berechtigten Rückforderungsverlangen nachkamen. Die Eingaben zu den anderen Sachgebieten waren rückläufig: Das Wertpapiergeschäft betraf 982 Eingaben (16 %), gefolgt vom Kreditgeschäft mit 789 Eingaben (13 %).

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtsjahr 5.195 Vorgänge abschließen, obgleich die pandemiebedingte Sondersituation, in der überwiegend auf mobiles Arbeiten umgestellt wurde, anhielt. Im Jahr 2020 waren es nur 3.884 abgeschlossene Vorgänge.[1] Die Verlängerung von Durchlaufzeiten ließ sich durch den Spagat zwischen teilweise noch papierhaftem und halb digitalisiertem Verfahren leider nicht in Gänze vermeiden.

Vor diesem Hintergrund ist besonders hervorzuheben, dass zu Beginn des Jahres 2022 im Zuge der Digitalisierungsstrategie des Bankenverbands die Beschwerdebearbeitung der Schlichtungsstelle vollständig digitalisiert wurde. Das neue Verfahren hält dem Wandel von Gesellschaft und Geschäftsprozessen stand und gibt den verschiedenen Prozessbeteiligten und Stakeholdern moderne Kommunikationsmöglichkeiten im Verfahren an die Hand. Durch die fortwährende Optimierung der Prozesse soll das Verfahren als Instrument des Verbraucherschutzes für die Beteiligten zukünftig noch effizienter ausgestaltet werden.

Unser ausdrücklicher Dank gilt den Ombudsleuten. Mit ihrem Einsatz und dem hohen Maß an Fachkompetenz leisten sie einen wertvollen Beitrag zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Kunden und ihren Banken im Falle von Meinungsverschiedenheiten. Mehr als die Hälfte der Antragsteller waren mit dem Ausgang des Verfahrens im Berichtsjahr zufrieden: In knapp 53 % der Fälle nahmen die Beteilig-

ten den Schlichtungsspruch an, es erging ein bindender Schlichtungsspruch zugunsten des Antragstellers oder die Kunden konnten im Laufe des Verfahrens eine Einigung mit ihrer Bank finden.

---

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

2 Der Ombudsmann der privaten Banken

Der Ombudsmann der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit 29 Jahren. Nach der erstmaligen Beleihung mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe im Jahre 1999 wurde der Ombudsmann 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 Ombudsmann 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:

Im Juni 2010 nahm Dr. Rainer Mößinger, ehemals Präsident des Landgerichts Hanau sowie stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs, sein Amt als Ombudsmann auf.

Angelika Lange, die zuletzt am Oberlandesgericht (OLG) 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 OLG Frankfurt am Main, den Kreis der Schlichter.

Nach nunmehr 12 erfolgreichen Jahren hat die erste Frau im Team der Ombudsleute, Frau Dr. Gerda Müller, zuvor Vorsitzende Richterin des VI. Zivilsenats und Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofes (BGH), ihr Amt zum 31. Juli 2021 niedergelegt.

Ihre Nachfolge im Kreis der Schlichter hat Herr Matthias Ruderisch, vormals Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München, angetreten und unterstützt den Kreis der Schlichter seit August 2021.

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

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)

Matthias Ruderisch

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

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 sechs 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.
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 (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)**	**6.476**
	Davon	
	Gegen Mitgliedsbanken	**6.059**
	Zahlungsverkehr	4.061
	Wertpapiergeschäft	982
	Kreditgeschäft	789
	Spargeschäft	146
	Sonstige Gebiete	79
	Bürgschaften/Drittsicherheiten	2
	Gegen Nichtmitglieder	**417**
	Sonstige Finanzangelegenheiten	406
	Unzuständige	11
4.2	**Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)**	**5.300**

4.2.1	**Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden**	**404**

4.2.2	**Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben**	**2.468**
	Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	792
	Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.676

4.2.3	**Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge**	**1.105**
	Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	233
	Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	9
	Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	9
	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	9
	Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	1
	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	36
	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	400

	Kein Verbraucher	351
	Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	41

4.2.4	**Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden**	**1.323**
	Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	321
	Anzahl der „erfolglos gebliebenen Verfahren“ (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.002

4.3	**Durchschnittliche Dauer der Verfahren**	
	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	**30,7 Tage**
	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	**222,6 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)**	**321**

4.5	**Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)**	**46**

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

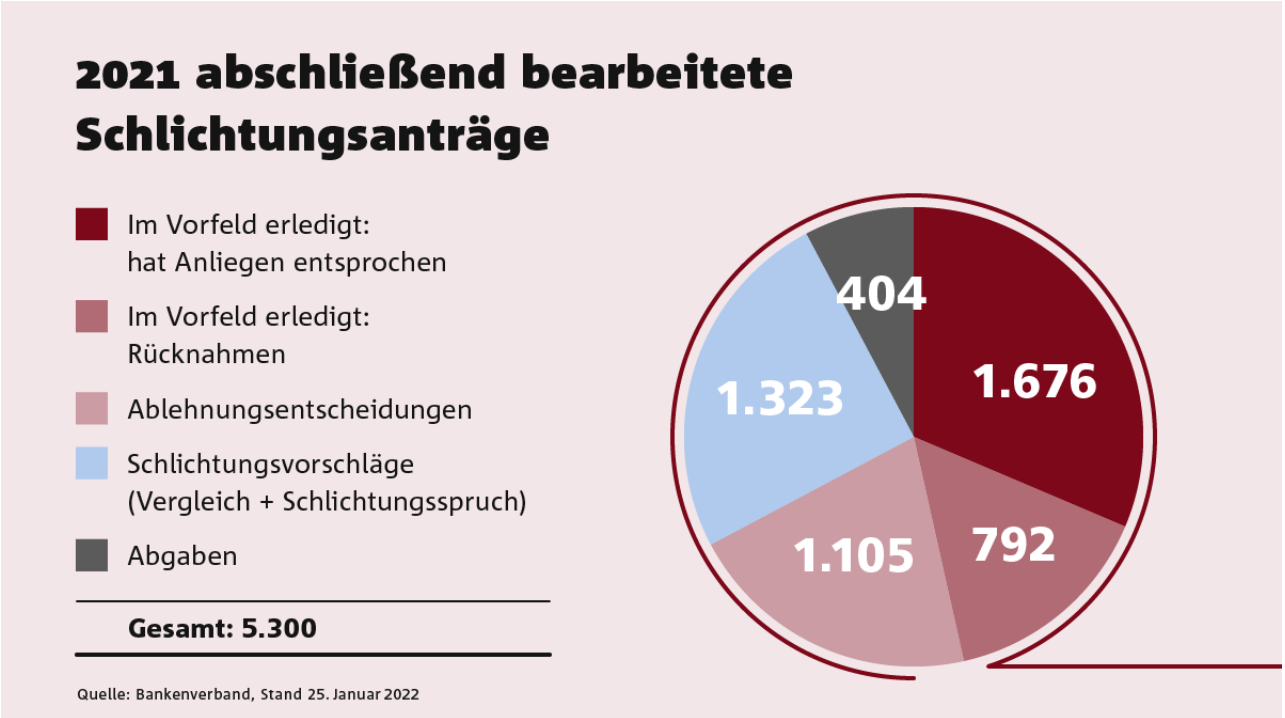
Im Berichtsjahr 2021 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 6.476 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr um knapp 45 % erhöht: 2020 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge 4.512, im Jahr 2019 gingen 3.757 Schlichtungsanträge ein. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 1.022 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftsersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Die Eingangszahlen betreffend sonstige schriftliche Anfragen haben in den letzten Jahren stark zugenommen und sich innerhalb von vier Jahren mehr als verdoppelt. Die sonstigen schriftlichen Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgen. Daneben wurden wieder zahlreiche telefonische Auskünfte erteilt.

Insgesamt richteten sich 6.059 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 67 % (4.016 Eingaben) dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 16 % (982 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 13 % (789 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 417 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Das waren 24 % mehr als noch im Vorjahr. Davon waren 406 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 11 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 2021 wurden insgesamt 5.300 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 3.884 solcher Vorgänge im Jahr 2020. Die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken konnte somit 36 % mehr Vorgänge abschließen als noch im Vorjahr. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten.
404 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet (siehe hierzu unter 4.2.1).
2.468 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 1.105 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 1.323 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.088 Fällen um Schlichtungssprüche, 235-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 404 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Die Abgaben an Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft haben sich damit erhöht, im Vorjahr waren es 325. 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 2021 erledigten sich 2.468 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 1.391 Erledigungen im Jahr 2020. Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken damit rund 77 % mehr Erledigungen zu verzeichnen als noch 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. 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 1.676 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 792 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren.

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.105 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr lag die Anzahl der Ablehnungsentscheidungen damit um 43 % höher als in 2020 (771 Ablehnungsentscheidungen). Im Wesentlichen ist der Anstieg 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). Während die Ombudsleute im Jahr 2020 die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mangels Verbrauchereigenschaft in 2020 nur 23-mal und in 2019 nur 17-mal ablehnten, ergingen zu diesem Ablehnungsgrund im Berichtsjahr 351 Ablehnungsentscheidungen.

Wie auch schon in den Vorjahren ergingen die meisten Ablehnungsentscheidungen (400) zu Vorgängen, in denen eine Aufklärung durch Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden konnte, so dass für eine Schlichtung eine weiter gehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. 2020 betrug die Anzahl der Entscheidungen zu diesem Ablehnungsgrund 348, 2019 ergingen 717 Ablehnungsentscheidungen hierzu. Es handelt sich in der Regel hierbei um Schlichtungsanträge aus dem Bereich Wertpapiergeschäft – Anlageberatung/Vermögensverwaltung –, bei denen die Ombudsleute oftmals den für eine Entscheidung maßgeblichen Inhalt der Beratungssituation ohne weitere Beweisaufnahme nicht ermitteln können (vgl. hierzu unter 5.3).

Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 233-mal ab. In 16 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 1.323 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Dabei handelte es sich in 1.088 Fällen um Schlichtungssprüche, 235 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.397 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 „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 Schlichtungssprüche zu Guns-

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

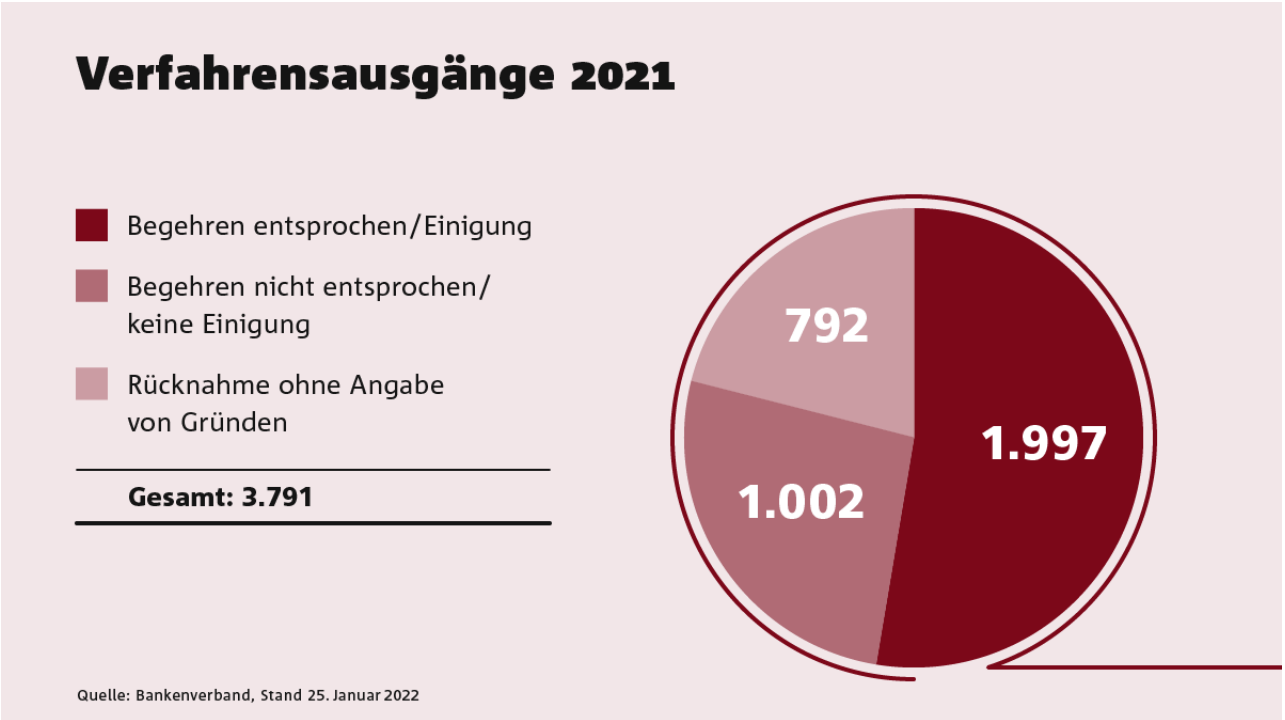
Angenommene Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge/„erfolglos gebliebene Verfahren“ im Sinne des Erhebungsbogens

Insgesamt wurden von den Beteiligten 321 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.002 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 wieder mehr als die Hälfte der Antragsteller (knapp 53 %) 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 knapp unter der des Vorjahres: Im Jahr 2020 konnten 55 % der Antragsteller das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens für sich als erfolgreich verbuchen. In 792 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 2021 lag der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 30,7 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 222,6 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

46 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen einen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf weniger als 1 % 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 Februar nahm sie am Erfahrungsaustausch mit den Verbraucherschlichtungsstellen beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (seit Dezember 2021 Bundesministerium der Justiz) 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 Februar, im April und im November 2021 an digital durchgeführten Treffen des Netzwerks teil.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

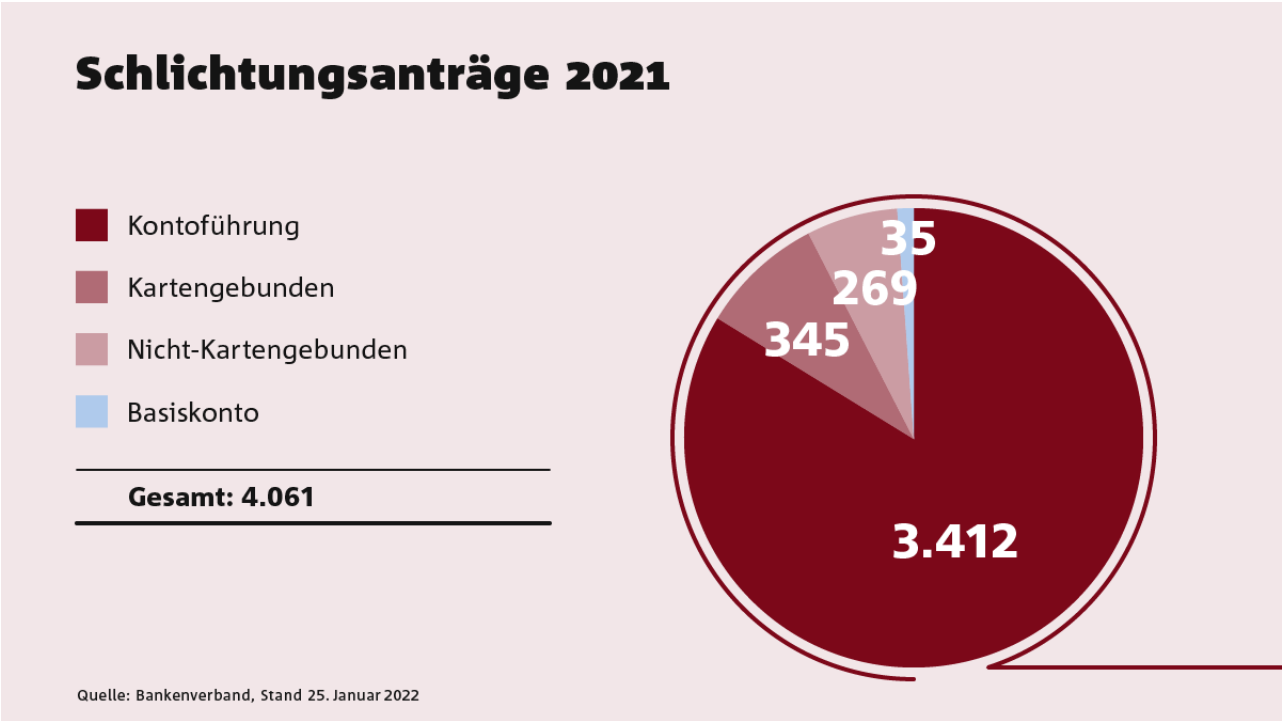
Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahr 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

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

Auch im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2021 betraf der Hauptteil der Schlichtungsanträge das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 67 %, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 16 % und dem Kreditgeschäft mit 13 %. 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



4.061 Schlichtungsanträge entfielen 2021 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind rund 67 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 84 %, wobei der größte Teil (1.758 Schlichtungsanträge) die Rückforderung zu Unrecht erhobener Entgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zum Gegenstand hatten (siehe hierzu unter Kontoführung). 9 % betrafen das Kartengeschäft sowie 7 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Wie bereits im Vorjahr nahmen die Schlichtungsanträge zum Basiskonto mit 35 Eingaben nur einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein.

Kontoführung

Mit 1.758 Schlichtungsanträgen verfolgten die Antragsteller die Rückforderung zu Unrecht erhobener Kontoentgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20). 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. In Schlichtungsspruch 1 wird die Bank zur Rückzahlung verpflichtet.

In vielen Fällen erledigten sich diese Schlichtungsanträge bereits im Vorfeld, da die Bank dem Rückerstattungsverlangen im Laufe des Verfahrens nachgekommen ist. Damit folgten die Banken der Aufforderung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zur Umsetzung der BGH-Entscheidung (Aufsichtsmitteilung vom 26. Oktober 2021).

Neben den Beschwerden von Verbrauchern, die mit ihren Schlichtungsanträgen zu Unrecht erhobene Kontoführungsentgelte zurückforderten, gingen auch zahlreiche Schlichtungsanträge beim Ombudsmann der privaten Banken ein, mit denen gewerbsmäßig die Erstattung der zu Unrecht berechneten Entgelte für die Kontoführung verlangt wurde. Dabei machten u. a. „Legal Techs“ aus abgetretenem Recht die dem Zedenten auf der Grundlage der BGH-Entscheidung vom 27. April 2021 zustehenden Ansprüche geltend. Die Ombudsleute lehnten in diesen Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens überwiegend mangels Verbrauchereigenschaft der gewerblich agierenden Antragstellerin ab.

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 einhergehenden 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. Im Schlichtungsspruch 2 geht es um die missbräuchliche Kartenverwendung infolge einer Phishing-E-Mail. 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 (siehe hierzu Schlichtungsspruch 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 Schlichtungsspruch 1

Zahlungsverkehr – Kontoführung

Die Bank zahlt an die Antragsteller 406,15 €.

Die Antragsteller haben Anspruch auf Rückzahlung geleisteter Kontogebühren, da die Bank weder substantiiert das Zustandekommen einer wirksamen Gebührenvereinbarung vorgetragen, geschweige denn durch Vorlage einer solchen eine Vereinbarung nachgewiesen hat, wonach die eingezogenen Kontogebühren mit den Antragstellern ausdrücklich und nicht nur durch Zustimmungsfiktion zustande gekommen sind, BGH vom 27. April 2021, XI ZR 26/20.

Die vorgetragene Höhe der ohne wirksame Zustimmung gezahlten Gebühren ist unstreitig.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Zahlungsverkehr – kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin ist Inhaberin einer Kreditkarte der xy Bank. Im Glauben, der Firma Amazon ihre Daten zu geben, hat sie ihre Daten einer sogenannten Phishing-E-Mail zur Verfügung gestellt. Ihrem Konto wurde daraufhin ein Betrag von 63,18 € abgebucht, den sie von der Bank ersetzt verlangt.

Da es sich um eine Transaktion mit den zutreffenden Daten der Antragstellerin handelt, liegt ein autorisierter Bezahlvorgang vor (so als ob die Antragstellerin selbst verfügt hätte). Solche Zahlungsvorgänge sind unwiderruflich und können nicht rückgängig gemacht werden, § 675 p Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch. Damit ist auch das sogenannte Chargeback-Verfahren ausgeschlossen.

Vielmehr hat die Antragstellerin den Schaden selbst zu tragen, da sie fahrlässig gehandelt hat und damit gegen Ziffer 2.5 der mit der Bank vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen hat. Sogenannte Phishing-E-Mails sind allein daran erkennbar, dass sie Daten abfragen, die von einer autorisierten Seite nicht abgefragt werden, und in der Empfängerleiste nicht der vermeintliche Absender auftaucht. Es ist heute Allgemeinwissen, auf Phishing-E-Mails zu achten, und kein außergewöhnliches Vorgehen im Netz.

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Die Bank hat an die Antragstellerin 64,71 € zu zahlen.

Die Antragstellerin kündigte ihr Girokonto bei der Bank im Zuge eines Kontowechsels zum 29. Januar 2021. Das Konto wurde an diesem Tag termingerecht gelöscht. Am Tag zuvor hatte die Antragstellerin die Girocard noch zum Einkauf bei Rossmann (Lastschrift) und Aldi (PIN) benutzt. Die von Rossmann am 29. Januar eingereichte Lastschrift wurde nicht mehr eingelöst. Die Antragstellerin wurde über die Rückgabe der Lastschrift nicht informiert. Der Händler schaltete ein Inkassounternehmen ein, das seine Forderung gegenüber der Antragstellerin geltend machte.

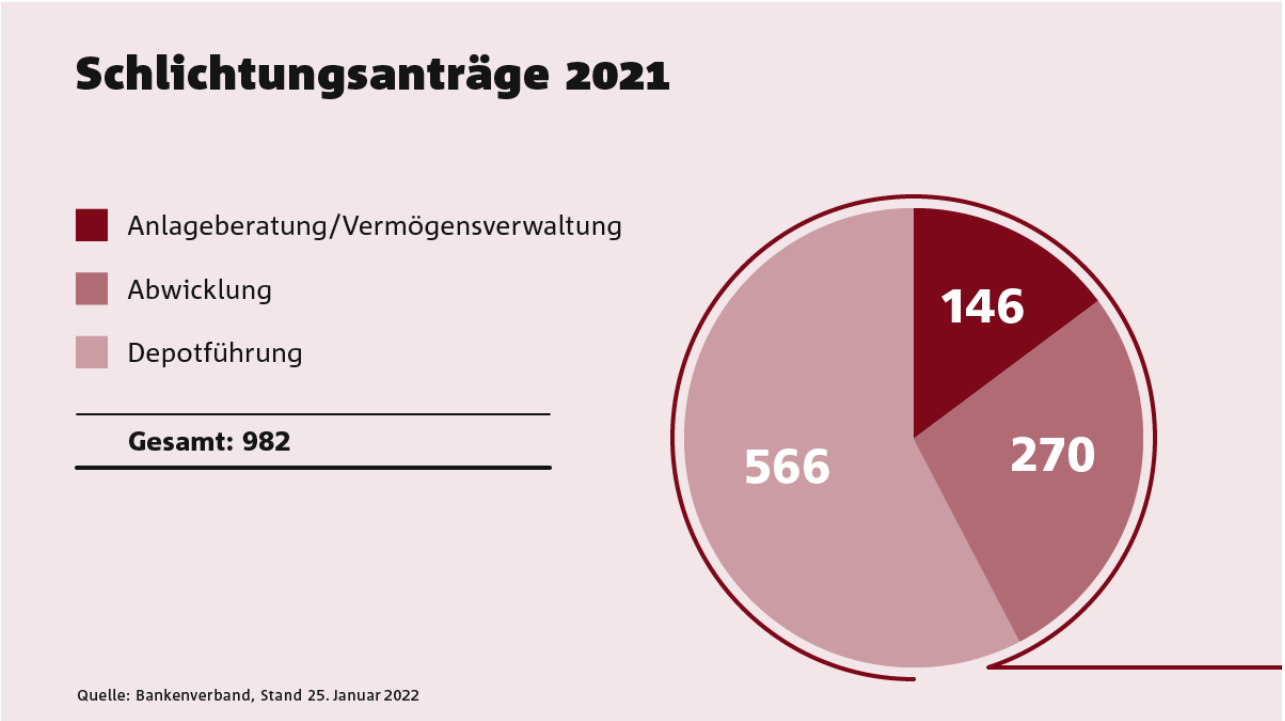
Der Antragsteller begehrt Erstattung der Inkassokosten in Höhe von 64,71 €. Die Bank lehnt dies ab und weist darauf hin, dass es sich bei der Zahlung bei Rossmann – anders als bei der Zahlung bei Aldi – nicht um eine kartengarantierte Transaktion (mit Online-Autorisierung durch Eingabe der PIN) gehandelt habe, sondern um eine Zahlung ohne Einlösungsgarantie gegen Vorlage der Karte und Unterschrift auf einem Transaktionsbeleg. Die Rückgabe der Lastschrift sei daher ordnungsgemäß.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Die Bank ist wegen Verletzung einer vertraglichen Informationspflicht zum Schadensersatz verpflichtet (§ 280 Abs. 1 BGB). Es kann dahingestellt bleiben, ob die Bank die Antragstellerin über die Nichteinlösung der Lastschrift hätte informieren müssen, damit sie die Gelegenheit hat, sich mit dem Händler in Verbindung zu setzen, um dessen Forderung auf anderem Weg zu bezahlen und die Einleitung eines Inkassoverfahrens zu verhindern. Dagegen könnte allerdings sprechen, dass das Lastschriftverfahren – einschließlich der Rückgabe der Lastschrift – automatisiert abläuft, so dass eine etwaige Pflicht zur individuellen Information der betroffenen Kunden über jede Lastschriftrückgabe – nicht nur bei gekündigten Konten, sondern auch bei unzureichender Deckung des Kontos – mit einem möglicherweise unzumutbaren Aufwand für die Bank verbunden wäre.

Wie dem auch sei. Jedenfalls trifft die Bank bei diesem – auch bei anderen Banken – nicht selten auftretenden Problem aus meiner Sicht nach Treu und Glauben (§ 242 BGB) eine Nebenpflicht, ihre Kunden darüber zu informieren, dass bei einer bevorstehenden Kontolöschung eine risikolose Benutzung der Girocard kurz vor Kontolöschung nur bei einer kartengarantierten Zahlung unter Benutzung der PIN möglich ist, während bei einer nicht garantierten Zahlung (mit Unterschrift auf dem Transak-

tionsbeleg) die Gefahr besteht, dass die Lastschrift nicht rechtzeitig vor der Kontolöschung eingereicht wird. Diese Differenzierung muss einem Laien nicht bekannt sein. Ich sehe nicht, welches Interesse der Bank dagegen spräche, dass sie ihre Kunden aus Anlass einer Kontokündigung generell darüber informiert, was beim Gebrauch der Girocard bei bevorstehender Kontolöschung infolge einer Kontokündigung oder eines Kontowechsels zu beachten ist.

5.2 Wertpapiergeschäft



Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 982 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht rund 16 % aller Eingaben.

Depotführung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit 58 % auf die Depotführung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 566 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es 407 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 2021 weiter fortge-

setzt. Es gingen nur noch 146 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebiet ein. Wie bereits im Vorjahr ausgeführt, könnte der Beschwerderückgang 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 wieder überwiegend Investitionen in offene und geschlossene Fonds; dort dominierten wiederum Investitionen in Immobilien-, Flugzeug- und Schiffsfonds. Für diese Ansprüche gilt die regelmäßige Verjährung nach §§ 195, 199 BGB. Dies bedeutet, dass die Ansprüche ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in zehn Jahren von ihrer Entstehung an verjähren.

Die Anträge der in diesem Bereich oftmals anwaltlich vertretenen Antragsteller zielten auf fehlerhafte Beratungen bzw. mangelnde Aufklärung über die spezifischen Risiken der Beteiligung bzw. auf eine Prospekthaftung. 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, vgl. hierzu Schlichtungsspruch 5.

Abwicklung

Im Berichtsjahr gingen hierzu 270 Schlichtungsanträge ein, im Jahr 2020 waren es 334 Eingaben. In diesen Fällen ging es um Fragen rund um den Kauf oder die Veräußerung von Wertpapieren, siehe hierzu Schlichtungsspruch 6. Zudem wurden Probleme bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten thematisiert.

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

Wertpapiergeschäft – Depotführung

Es wird festgestellt, dass der Antragsgegnerin die von dem Antragsteller verlangten 105,20 € nicht zustehen. Die wertlosen Wertpapiere hat die Bank aus dem Depot auszubuchen.

Der Antragsteller hatte ein Wertpapierdepot bei der Antragsgegnerin, auf dem seit dem Jahr 2017 keinerlei Bewegungen mehr stattfanden. Es befinden sich allerdings noch wertlose Wertpapiere im Depot. Für deren Verwahrung berechnet die Antragsgegnerin seit Dezember 2016 monatlich 1,95 €. Die Bank verlangte demnach von dem Antragsteller mit Schreiben vom 18. November 2020 ein Depotentgelt von 5,95 € pro Quartal seit Dezember 2016, insgesamt 105,20 €. In Anbetracht der bei dem Antragsteller fehlenden Unterlagen bietet sie diesem die Übersendung von Finanzreporten an, für die sie 5,90 € pro Zweitschrift berechnen will.

Der Antragsteller trägt vor, die Vertragsbeziehung mit der Antragsgegnerin im Jahr 2017 gekündigt zu haben. In Anbetracht mehrerer Umzüge seit dieser Zeit verfüge er über keinerlei Unterlagen mehr zu dem Depot. Seit dieser Zeit habe er allerdings auch keine Kontoauszüge mehr bekommen.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Die Antragsgegnerin hat keinen Anspruch auf das verlangte Entgelt in Höhe von 105,20 €.

Der Antragsteller konnte davon ausgehen, dass seine Geschäftsbeziehung mit der Antragsgegnerin beendet war. Denn die Parteien hatten unstreitig seit dem Jahr 2017 bis zu dem Forderungsschreiben der Bank im November 2020 keinerlei Kontakte mehr. Zudem befanden sich im Depot keine handelbaren Wertpapiere mehr. Unter diesen Umständen musste auch die Antragsgegnerin davon ausgehen, dass eine Kontobeziehung mit dem Antragsteller nicht mehr bestand. Jedenfalls im Jahrestakt hätte sie dem Antragsteller eine Abrechnung erteilen müssen, wenn sie von einem Fortbestand der Geschäftsbeziehung ausging.

Der Antragsteller sollte zur Bereinigung der Geschäftsbeziehung allerdings umgehend der Bank seine Zustimmung zur Ausbuchung der wertlosen Wertpapiere aus dem Depot erteilen, damit dieses endgültig geschlossen werden kann.

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 Schlichtungsspruch 5

Wertpapiergeschäft – Anlageberatung/ Vermögensverwaltung

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Der anwaltlich vertretene Antragsteller fordert von der Bank Schadensersatz hinsichtlich seiner am 27. Mai/20. Juni 2011 erworbenen Beteiligung in Höhe von 43.000 USD zuzüglich 5 % Agio an dem geschlossenen Schiffsfonds XY. Er behauptet, nicht anleger- und objektgerecht beraten worden zu sein, und macht Prospektfehler geltend. Die Bank tritt dem entgegen. Wegen der Einzelheiten wird auf die Schriftsätze der Parteien Bezug genommen.

Ich kann den Streit der Parteien nicht entscheiden und habe auch keine hinreichenden tatsächlichen Anhaltspunkte für einen Erfolg versprechenden Vorschlag zur gütlichen Einigung. Der Sachverhalt wird von den Parteien in entscheidungserheblicher Hinsicht kontrovers dargestellt, so dass ich ihn anhand der schriftlichen Unterlagen nicht beurteilen kann. Es bedürfte zur Frage der Fehlberatung einer Sachaufklärung durch Partei- und ggfs. Zeugenvernehmung, hinsichtlich geltend gemachter Prospektfehler auch der Einholung eines Sachverständigengutachtens. Eine solche weiter gehende Beweisaufnahme ist jedoch im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 der Verfahrensordnung nicht möglich. Ich muss deshalb die Schlichtung gemäß § 4 Abs. 2 b der Verfahrensordnung ablehnen.

5.2.3 Schlichtungsspruch 6

Wertpapiergeschäft – Abwicklung

Der Antrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Antragsteller hat der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) einen Auftrag zum Verkauf von Aktien per Stop-Loss-Order erteilt, der von der Bank nach der Weiterleitung an den gewählten Börsenplatz New York am 18. März 2020 nach 17:00 Uhr ausgeführt wurde und zu einem Umrechnungskurs von 1,1159 abgerechnet wurde.

Mit seinem Antrag beanstandet der Antragsteller die Richtigkeit der Abrechnung, da am gleichen Tag für einen Verkauf der Aktie um 14:31:32 Uhr ein Umrechnungskurs von 1,0874 berechnet wurde.

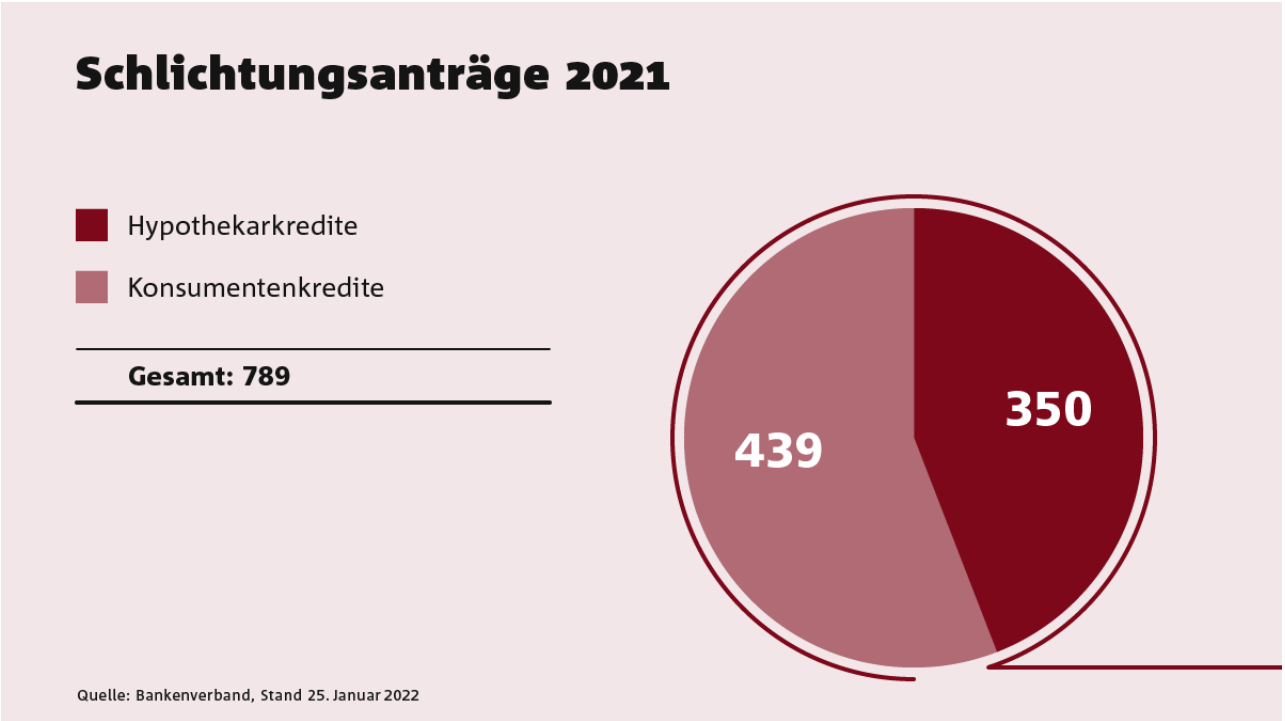
Der Antragsteller kann sich nicht vorstellen, dass der Kurs des Dollars innerhalb einer Zeit von ca. 2,5 Stunden einen Sprung von 2,6 % machen kann.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten, da die Bank in ihrer Stellungnahme in nachvollziehbarer Form ihre Abrechnung und die ihr zugrunde liegenden Modalitäten erläutert hat. Objektive Zweifel an der Richtigkeit dieser Darstellung liegen nicht vor.

Allein aus dem Umstand, dass ca. 2,5 Stunden zuvor ein anderer Kurs abgerechnet wurde, kann nicht geschlossen werden, dass die Abrechnung der Bank unrichtig ist. Es liegt nämlich zum einen eine Zeitverschiebung vor, in der der Kurs durchaus variieren kann, und zum anderen kann jede Bank ihre Preise selbst berechnen. Die Verwendung des Devisenkurses Bloomberg-Fixing kann ich nicht beanstanden, da die Bank insoweit frei ist.

Selbst wenn ich der Vermutung des Antragstellers folgen würde, käme eine Entscheidung zu seinen Gunsten nicht in Betracht, weil dann die Richtigkeit des berechneten Kurses durch die Einholung eines Sachverständigengutachtens ermittelt werden müsste. Solche Aufklärungsmaßnahmen sind aber im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 der Verfahrensordnung nicht zulässig.

5.3 Kreditgeschäft



Im Jahr 2021 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 789 Schlichtungsanträge ein. Im Verhältnis zum Vorjahr haben sich die Schlichtungsanträge in diesem Bereich um 15 % reduziert. In lediglich
57 Schlichtungsanträgen wurden die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelehrungen beanstandet. Diese Thematik fiel damit kaum noch ins Gewicht.

Hypothekarkredite

Die Zahl der eingegangenen Beschwerden in diesem Sachgebietsunterpunkt ist leicht gesunken. Im Berichtsjahr gingen 350 Schlichtungsanträge zu dieser Thematik ein, im Vorjahr waren es noch 453. Die Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen. Ferner wurden diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für eine Löschungsbewilligung, moniert. Gegenstand der Beschwerden waren ferner die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung (siehe hierzu Schlichtungsspruch 7).

Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden u. a. an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Grundsätzlich ist den Antragstellern in solchen Fällen zu raten, die Hilfe einer Schuldnerberatungsstelle in Anspruch zu nehmen, da das Schlichtungsverfahren auf eine Streitentscheidung und nicht auf eine Einzelfallberatung ausgerichtet ist. Auf rein geschäftspolitische Entscheidungen – um solche handelt es sich bei der Frage, ob die Bank ihrem Kunden Ratenstundungen oder -minderungen anbieten kann – kann der Ombudsmann keinen Einfluss nehmen. In Schlichtungsspruch 8 ist diese Thematik abgebildet. 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.

5.3.1 Schlichtungsspruch 7

Kreditgeschäft – Hypothekarkredite

Nur aus Gründen der Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht erstattet die Bank dem Antragsteller von der vom Antragsteller gezahlten Vorfälligkeitsentscheidung in Höhe von insgesamt 30.433,56 € einen Betrag von 4.716,78 €; mit der Zahlung ist die Mehrforderung des Antragstellers erledigt.

Der Antragsteller hat eine Wohnungsbaufinanzierung bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) abgelöst. Im Juni 2020 hatte er die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung (VFE) schriftlich erfragt, wobei ihm seitens der Bank eine Summe von ca. 21.000,– € mitgeteilt wurde. Tatsächlich berechnete ihm die Bank später aber einen Betrag von 30.433,56 €, was der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag beanstandet. Er hat die vorbezeichnete Summe unter Vorbehalt an die Bank gezahlt. Die Bank hat mit ihrer Stellungnahme vom 17. Februar 2021 eingeräumt, dass die dem Antragsteller übermittelte Berechnung fehlerhaft gewesen sei, aufgrund eines technischen Fehlers habe man ein falsches Kalkulationsdatum und einen nicht korrekten Wideranlagezins zugrunde gelegt.

Im Rahmen einer Sachentscheidung konnte ich dem Antragsteller nicht helfen, denn die dem Antragsteller zunächst übermittelte Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung erfolgte als „ca.“-Angabe und ausdrücklich auch „freibleibend“. Allerdings bewegt sich die Mehrforderung der Bank der Höhe nach in einem Bereich, der nicht mit Schwankungen auf dem Kapitalmarkt erklärt werden kann, sondern dem zwei Fehler der Bank bei der Berechnung zugrunde liegen. Es erschiene mir deshalb billig zu sein, dass die Bank einen Teil ihrer fehlerhaften Berechnung selbst trägt, wobei ich den Parteien eine Halbierung des Mehrbetrages im Wege des Vergleichs vorschlage. Im Eingang dieses Schlichtungsspruchs habe ich einen entsprechenden Vergleichsvorschlag formuliert.

5.3.2 Schlichtungsspruch 8

Kreditgeschäft – Konsumentenkredite

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin hat im Januar 2018 bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) einen Kredit über 30.000,00 € aufgenommen, der in 84 monatlichen Raten zurückgezahlt werden sollte. Die Höhe der monatlichen Raten beträgt nach dem Vertrag 408,83 €; sie sind am 30. eines Monats fällig.

Im November 2020 ersuchte die Antragstellerin wegen ihrer aktuellen finanziellen Situation, deren Verschlechterung sie mit dem Wegfall von Überstunden und Sonderzahlungen begründete, um eine Laufzeitverlängerung und eine Herabsenkung der monatlichen Raten. Die Bank erklärte dazu kein Einverständnis. Die Antragstellerin hat den der Bank erteilten Lastschrifteinzug widerrufen und zahlt gegenwärtig nur 10 % der monatlichen Raten. Die Bank, die eine Stundung nach wie vor ablehnt, droht wegen des eingetretenen Zahlungsrückstandes mit der Kündigung und sofortigen Fälligstellung des noch offenstehenden Kreditbetrages.

Mit ihrem Schlichtungsantrag verfolgt die Antragstellerin ihr Begehren weiter und verweist nunmehr hinsichtlich der eingetretenen Zahlungsschwierigkeiten auf eine länger bestehende Arbeitslosigkeit, nachdem sie mit Schreiben vom 9. November 2020 noch auf ihr unbefristetes Arbeitsverhältnis hingewiesen hatte.

Ich kann der Antragstellerin nicht helfen.

Weder nach den vertraglichen Beziehungen noch nach dem Gesetz besteht ein Anspruch auf die Reduzierung der Höhe der monatlichen Raten und auch nicht auf eine Stundung. Die von der Antragstellerin freiwillig begründete Zahlungsverpflichtung hat sie zu erfüllen, da das Risiko der Leistungsfähigkeit allein in ihren Bereich fällt. Nach dem Grundsatz, dass eingegangene Verpflichtungen einzuhalten sind, schuldet die Antragstellerin deshalb der Bank die vereinbarten monatlichen Raten in voller Höhe und kann sie nicht – wie geschehen – einfach einseitig herabsetzen.

Ich kann die Bank auch nicht verpflichten, eine Stundung zu bewilligen, da es darauf – wie dargelegt – keinen Anspruch gibt und die diesbezügliche Entscheidung von der

Bank aus geschäftspolitischen Gesichtspunkten getroffen wird. Diese im Ermessen der Bank stehenden Erwägungen kann ich nicht überprüfen. Auch sind keinerlei Anhaltspunkte für eine Willkürentscheidung der Bank ersichtlich.

Lediglich vorsorglich weise ich darauf hin, dass das Schlichtungsverfahren keinen Suspensiveffekt hat, so dass die Bank nicht gehindert war, weitere Schritte zu ergreifen.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen nur 146 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von nur knapp 2,4 % des Gesamtaufkommens. Die Zahl der Anträge in diesem Bereich entspricht in etwa der aus dem Vorjahr, 2020 waren es 144 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 9 geht es um die Auszahlung des Sparguthabens, nachdem der Antragsteller sein Sparbuch wiedergefunden hat.

5.4.1 Schlichtungsspruch 9

Spargeschäft

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Antragsteller hat bei Aufräumarbeiten ein altes von der Antragsgegnerin (nachfolgend: Bank) auf seinen Namen ausgestelltes Sparbuch gefunden, das zum Stand 19. Dezember 1987 mit einem Guthabenbetrag in Höhe von 7.387,66 DM schließt.

Er hat dieses Sparbuch bei der Bank vorgelegt und um Auszahlung gebeten. Die Bank hat ihm nach längerer Prüfungszeit mündlich mitgeteilt, dass das im April des Jahres 1994 auf dem Sparbuch befindliche Guthaben mit einhergehender Löschung am 13.04.1994 ausgezahlt worden sei.

Mit seinem Schlichtungsantrag begehrt der Antragsteller die Auszahlung des Guthabens oder die Vorlage des damaligen Kündigungsschreibens und des Auszahlungsbelegs.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten, denn ich muss davon ausgehen, dass das Sparbuch über das Jahr 1987 weitergeführt wurde und diverse Buchungen vorgenommen wurden, die den Sparbetrag erheblich erhöht haben. Diese erhöhte Summe, in der auch der von dem Antragsteller genannte Betrag enthalten war, wurde aber am 13. April 1994 ausgezahlt und das Konto gelöscht. Dies folgt aus den von der Bank im Laufe des Schlichtungsverfahrens vorgelegten Unterlagen, denen der Antragsteller auch nicht mehr widersprochen hat. Nach diesen deutlichen Unterlagen hat die Bank aber zu meiner Überzeugung den Nachweis der vollständigen Auszahlung des Sparguthabens erbracht (BGH WM 2002, 1652), denn die Entwertung eines Sparbuches ist gesetzlich nicht vorgeschrieben und weitere Unterlagen können nicht mehr vorgelegt werden, weil die gesetzliche Aufbewahrungspflicht von zehn Jahren bereits lange abgelaufen ist. Bei dieser Sachlage kann ich dem Schlichtungsantrag aber nicht stattgeben.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit nur zwei Schlichtungsanträgen (< 0,1 %) hatten Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2021 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

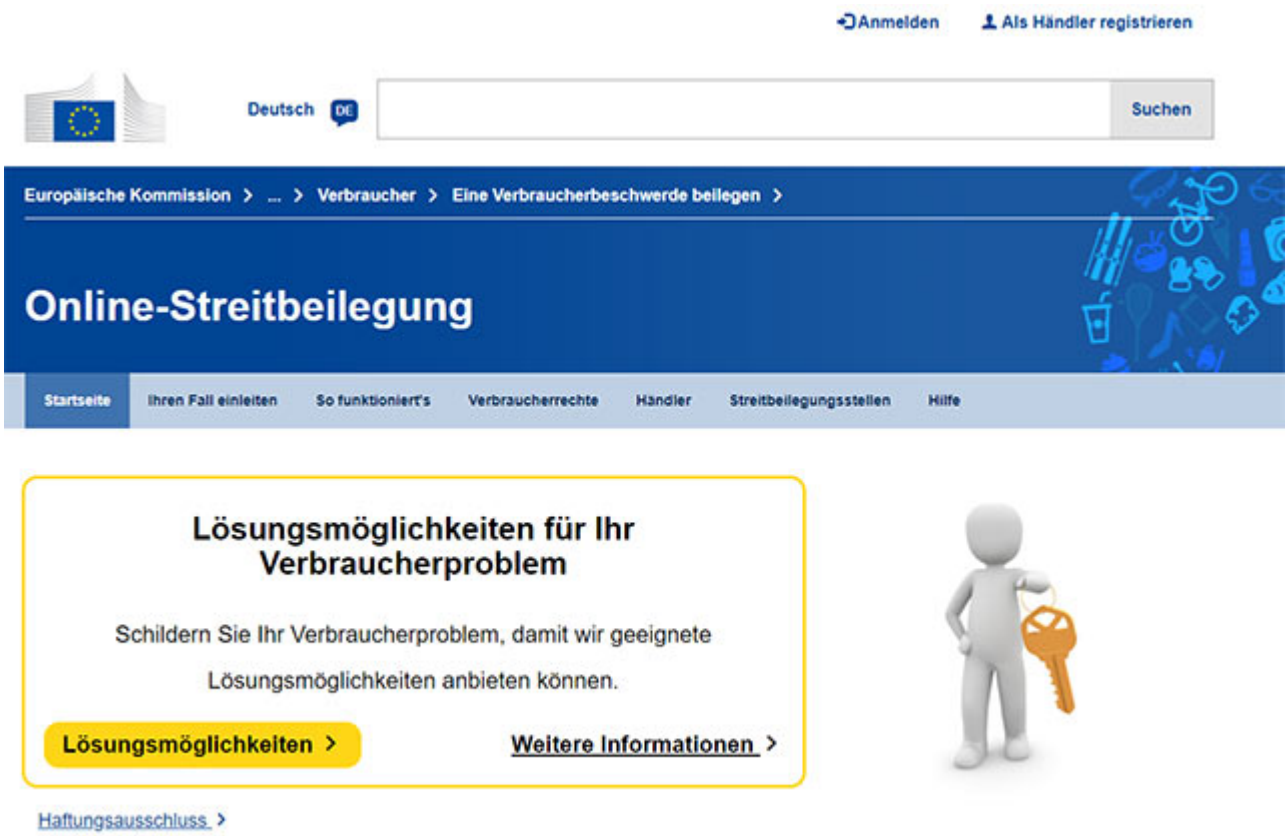
79 Schlichtungsanträge konnten keinem der zuvor genannten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstige Gebiete“ eingruppiert. Vereinzelt wurde das Serviceverhalten einzelner Bankmitarbeiter kritisiert und für den erlittenen Ärger Schadensersatz verlangt. Gelegentlich wandten sich 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 verbaten. Auch wurde 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 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

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.



Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2021 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 46 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 2021:

- 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 12. Juli 2021

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.
Bahnhofsplatz 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