

Ombudsmann der
privaten Banken



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 Anträge

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle
abgegebene Anträge

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Anträge

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 Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

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

5.3 Kreditgeschäft

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

5.4 Spargeschäft

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

5.5.1 Schlichtungsspruch 9

5.6 Sonstige Gebiete

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

7 Anhang

7.1 Verbraucherschutz-Links

7.2 Literaturhinweise

1 Einleitung

25. Geburtstag in einer Zeit des Wandels

Im Sommer 2017 ist der Ombudsmann der privaten Banken 25 Jahre alt geworden. Dieser besondere Geburtstag fiel in ein Jahr, das in mehrerlei Hinsicht durch Zäsuren gekennzeichnet war. Denn seit dem 1. Februar 2017 agiert der Ombudsmann der privaten Banken als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle unter neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen, die in Umsetzung der EU-Richtlinie 2013/11 über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und – für den Bankensektor – maßgeblich in Gestalt der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) erlassen wurden. Die Anerkennung geht einher mit verschiedenen Anpassungen der Verfahrensregularien, die ihren Ausdruck insbesondere in einer geänderten Verfahrensordnung gefunden haben. Hinzu treten Informations- und Hinweispflichten, die auch die Mitgliedsbanken treffen und insoweit auch zu einer Änderung von Nr. 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der privaten Banken geführt haben. Nach einem Jahr mit dem neuen Rechtsrahmen lässt sich sagen: er hat sich bewährt, auch wenn es in Einzelfragen noch Raum für Verbesserungen gibt.

Nach einem Blick auf die Statistik und die Inhalte der Schlichtungsverfahren hat der Ombudsmann der privaten Banken Bemerkenswertes zu vermelden: Die Fallzahlen haben sich mit rund 5.300 jährlichen Schlichtungsanträgen das zweite Jahr in Folge reduziert.

Darüber hinaus war bei den betroffenen Sachgebieten sowohl im Wertpapier- als auch im Kreditgeschäft – als den in den Vorjahren eindeutig dominierenden Bereichen – ein Rückgang zu verzeichnen. Mutmaßliche Gründe hierfür könnten im Wertpapiergeschäft die andauernde Risikoaversion der Privatanleger und im Kreditgeschäft die gesetzliche Beschränkung des Widerrufsrechts sein. Nicht zu vergessen ist ferner der weitestgehende Rückgang von Eingaben zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen, die im Jahre 2014 eine Beschwerdewelle ausgelöst hatten. Ein deutlich gestiegener Anteil der Schlichtungsanträge entfiel demgegenüber auf den Zahlungsverkehr und damit verbundene Geschäfte. Dies dürfte nicht zuletzt darauf zurückzuführen sein, dass die von den Instituten in Zeiten der Niedrigzinsphase vermehrt erhobenen Entgelte der Kritik von Kundenseite ausgesetzt sind. Schlichtungsanträge zum 2016 eingeführten Basiskonto kommen 2017 wie in den Vorjahren (dort noch auf der Grundlage der Verbändeempfehlung zum „Girokonto für jedermann“) in kaum nennenswertem Umfang vor. Das dürfte auch darauf zurückzuführen sein, dass für die Verbraucher zu dieser Thematik alternativ ein Verfahrensweg zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht offen steht.

Dank gebührt auch im Jahre 2017 unseren Ombudsleuten. Mit Kompetenz, Unabhängigkeit und Augenmaß haben sie auch die neuen Rahmenbedingungen des Ombudsmannverfahrens umgesetzt und durch ihre Entscheidungen mit Leben erfüllt. Sie sind der Garant dafür, dass der Ombudsmann der privaten Banken auch im 26. Lebensjahr seine Aufgaben erfolgreich erfüllen wird.

Andreas Krautscheid
Hauptgeschäftsführer
Bundesverband deutscher Banken

Thorsten Höche
Mitglied der Geschäftsführung, Chefjustiziar
Bundesverband deutscher Banken



2 Der Ombudsmann der privaten Banken

Der Ombudsmann der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit über 25 Jahren. Nach der erstmaligen Beleihung mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe im Jahre 1999 wurde der 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

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 eines neuen Ombudsmannes werden deshalb der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und das Bundesamt für Justiz beteiligt. Diese werden vom Bankenverband über die Person, die zum Ombudsmann bestellt werden soll, deren Qualifikation, deren beruflichen Werdegang und deren etwaige Vortätigkeiten als Schlichter informiert. Werden Tatsachen vorgetragen, die gegen die Qualifikation oder Unparteilichkeit der zu bestellenden Person sprechen, kann die Ernennung nicht erfolgen. Einen solchen Fall hat es aber seit der Einführung des Verfahrens nicht gegeben.

Zu den Ombudsleuten selbst:

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

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

Seit Juni 2010 unterstützt [Dr. Rainer Mößinger](#), ehemals Präsident des Landgerichts Hanau sowie stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs, den Kreis der Schlichter.

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

Seit April 2015 schlichtet [Dr. Peter Frellesen](#). Dr. Frellesen war zuvor stellvertretender Vorsitzender des VIII. Zivilsenats des BGH.

Im November 2016 nahm [Eckhard Bickel](#), ehemals Vorsitzender des XVI. Zivilsenats am OLG Frankfurt am Main, sein Amt als Ombudsmann auf.

2.1.1 Eckhard Bickel

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

Kurzvita

Jahrgang

1939

Jura-Studium

1960 bis 1964 in Frankfurt am Main

Abschluss

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

Tätigkeiten

1968 bis 1971 Gerichtsassessor im hessischen Justizdienst

1974 Richterlicher Personalreferent beim Landgericht Frankfurt am Main

1979 Abordnung an das Oberlandesgericht in Frankfurt am Main

1980 Vorsitzender Richter am Landgericht Frankfurt am Main

1988 bis 1994 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz

1994 bis 2004 Präsident des Landgerichts Wiesbaden

2001 bis 2004 Richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof des Landes Hessen

Ombudsmann

Seit 1. Januar 2006



2.1.2 Ekkehard Bombe

„Auch nach langjähriger Tätigkeit als Ombudsmann 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

Jahrgang

1939

Jura-Studium

1960 bis 1964 in Frankfurt am Main

Abschluss

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

Tätigkeiten

1968 bis 1971 Gerichtsassessor im hessischen Justizdienst

1974 Richterlicher Personalreferent beim Landgericht Frankfurt am Main

1979 Abordnung an das 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

Ombudsmann

Seit 1. Januar 2006

2.1.3 Dr. Peter Frellesen

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

Kurzvita

Jahrgang

1949

Jura-Studium

1968 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 Dozent an der Frankfurt School of Finance and Management

Ombudsmann
Seit 1. April 2015



2.1.4 Angelika Lange

„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

Jahrgang

1945

Jura-Studium

1964 bis 1970 in Marburg und Göttingen

Abschluss

1973 zweite juristische Staatsprüfung in Hannover

Tätigkeiten

1974 Richterin auf Probe am Landgericht Göttingen, Staatsanwaltschaft Hannover

1977 Richterin am Landgericht Bochum

1978 Richterin am Landgericht Gießen

1994 Richterin am 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

Seit 1989 Mitglied des Justizprüfungsamts beim Hessischen Ministerium der Justiz

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

Ombudsfrau

Seit 1. September 2011



2.1.5 Dr. Rainer Mößinger

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

Kurzvita

Jahrgang

1945

Jura-Studium

1964 bis 1969 in Frankfurt am Main, 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

Ombudsmann

Seit 1. Juni 2010



2.1.6 Dr. Gerda Müller

„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

Jahrgang

1944

Jura-Studium

1963 bis 1967 in Würzburg und Heidelberg

Abschluss

1970 zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

1972 Promotion

Tätigkeiten

1971 bis 1977 Richterin 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)

Ombudsfrau

Seit 1. August 2009

2.2 Die Geschäftsstelle

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



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



Kontaktdaten der Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken
Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle

Tel.: +49 30 1663-3166

Fax: +49 30 1663-3169

E-Mail: ombudsmann@bdb.de

3 Verfahrensordnung und -ablauf

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

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 Verfahrensordnung erforderliche Versicherung 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 Anwendungsbe-
reich 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 die Streitigkeit bereits bei 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 Schlichtung 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 UKlaG 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

Bei zulässigen Schlichtungsanträgen wird die betroffene Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – 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, sehen sie mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Andernfalls erlassen sie auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Dieser kann auch in einen Vergleichsvorschlag münden, um die Meinungsverschiedenheit zwischen den Beteiligten einvernehmlich beizulegen. Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und wird den Beteiligten unverzüglich 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, erteilt sie dem Antragsteller eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 1 Satz 2 EGZPO.

4 Statistischer Jahresrückblick

Als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hat der Ombudsmann der privaten Banken die Pflichtangaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV) für Tätigkeitsberichte zu veröffentlichen. Diese Angaben befinden sich in dem nachfolgend abgedruckten Erhebungsbogen, der von den Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft in Absprache mit dem Bundesamt für Justiz angepasst wurde. Im Anschluss folgen Kommentierungen zu dem abgebildeten Zahlenwerk und darüber hinaus weitere statistische Angaben und 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	<u>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</u>	<u>5.532</u>
	davon	
	gegen Mitgliedsbanken	5.311
	<i>Zahlungsverkehr</i>	1.865
	<i>Wertpapiergeschäft</i>	1.796
	<i>Kreditgeschäft</i>	1.446
	<i>Spargeschäft</i>	140
	<i>Sonstige Gebiete</i>	57
	<i>Bürgschaften/Drittsicherheiten</i>	7
	gegen Nichtmitglieder	221
	<i>Sonstige Finanzangelegenheiten</i>	212
	<i>Unzuständige</i>	9
4.2	<u>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</u>	<u>4.420</u>
4.2.1	<u>Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden</u>	212

4.2.2	<u>Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben</u>	1.633
	Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	382
	Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.251
4.2.3	<u>Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge</u>	1.132
	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	111
	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	11
	bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	-
	wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	-
	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	12
	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	106
	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	15

	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	788
	Kein Verbraucher	19
	Kein von der Bank angebotenes Produkt oder Dienstleistung	31
	Ablehnungsgründe nach der alten Verfahrensordnung	29
4.2.4	<u>Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden</u>	1.443
	Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	308
	Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.135
4.3	<u>durchschnittliche Dauer der Verfahren</u>	
	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	< 90 Tage
	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	
	Bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt:	169 Tage
	• Abgegebene Schlichtungsanträge • Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt haben • Ablehnungsentscheidungen	
4.4	<u>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</u>	308

4.5	<u>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)</u>	43
-----	---	----

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2017 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.532 Schlichtungsanträge ein.

Davon richteten sich 5.311 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Der höchste Anteil von insgesamt 35 % (1.865 Eingaben) war dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit knapp 34 % (1.796 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 27 % (1.446 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten finden sich im [nachfolgenden Kapitel](#).

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 221 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 212 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um eine Streitigkeit 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 neun 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.

Neben den unter 4.1 im [Erhebungsbogen](#) dargestellten Schlichtungsanträgen gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken weitere 355 sonstige schriftliche Anfragen und zahlreiche telefonische Anfragen ein.

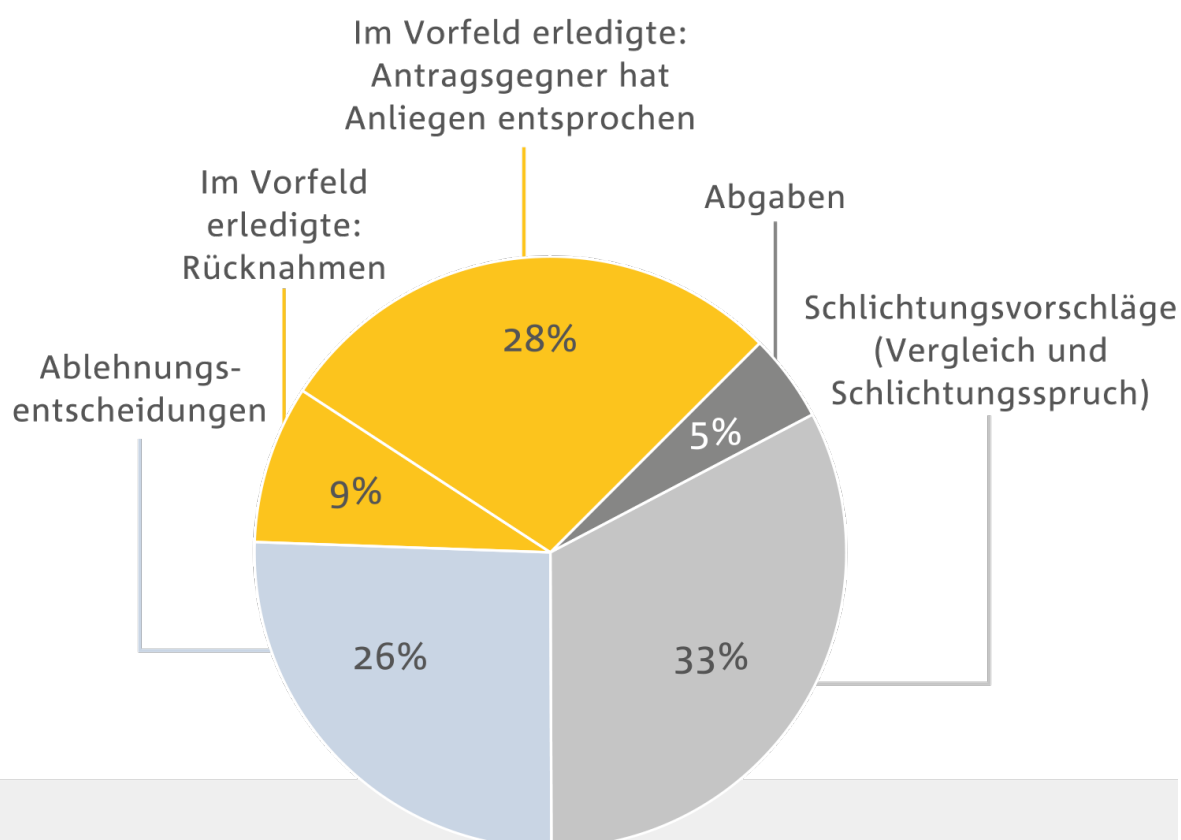
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge

Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.420 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet.

Erstmals seit Veröffentlichung des jährlich erscheinenden Tätigkeitsberichts wird hinsichtlich der statistischen Darstellung damit ein weiterer Bezugswert herangezogen. Bezugswert der unter hiesiger Ziffer gemachten Ausführungen ist die Anzahl aller im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge, während in bis dato veröffentlichten Tätigkeitsberichten sowie auch unter [4.1](#) Bezugswert alle im Berichtsjahr eingegangenen Schlichtungsanträge waren bzw. sind.

Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge erreichten. 212 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet (siehe hierzu unter [4.2.1](#)). 1.633 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 1.132 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 1.443 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.251 Fällen um Schlichtungssprüche, 192 Mal ergingen Vergleichsvorschläge (siehe hierzu unter [4.2.4](#)¹).

2017 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

[1] Die im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge, die durch einen Schlichtungsspruch oder Vergleichsvorschlag beendet wurden, sind im Erhebungsbogen als „angenommene Verfahren“ bzw. „erfolgslos gebliebene Verfahren“ aufgeführt.

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Anträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 212 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Anträge

1.633 Schlichtungsverfahren konnten bereits im Vorfeld erledigt werden. Oftmals können Meinungsverschiedenheiten bereits 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 1.234 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 382 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 1.132 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Dabei handelte es sich überwiegend um 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. Insgesamt ergingen aus diesem Grund 788 Ablehnungsentscheidungen. Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 111 Mal ab. In 106 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. Ergänzend sei noch angemerkt, dass in 29 Fällen eine Ablehnungsentscheidung aufgrund von Ablehnungsgründen nach der „alten“ (bis zum 31. Januar 2017 geltenden) Verfahrensordnung erging, die in der neuen Verfahrensordnung keine Entsprechung gefunden haben. Dies sind zum Beispiel Ablehnungsentscheidungen wegen mangelnder Kundeneigenschaft des Antragstellers.

4.2.4 Schlichtungsprüche und Vergleichsvorschläge

Im Berichtszeitraum erließen die Ombudsleute 1.443 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Davon handelte es sich in 1.251 Fällen um Schlichtungsprüche, 192 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet.

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

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

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

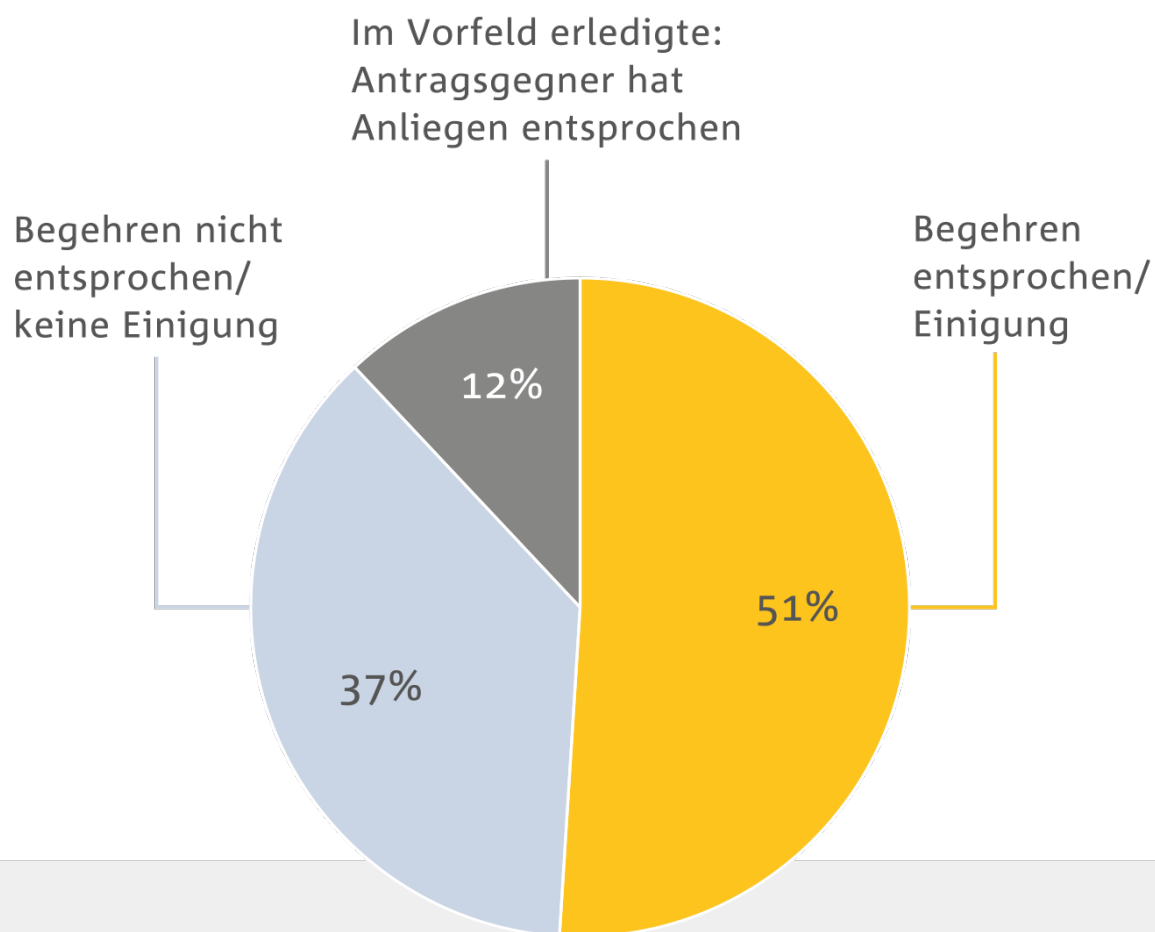
Angenommene Schlichtungsprüche und Vergleichsvorschläge/ergebnislos gebliebene Verfahren i. S. d. Erhebungsbogens

Insgesamt wurden von den Beteiligten 308 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.135 Schlichtungsverfahren blieben hingegen erfolglos.

4.2.5 Verfahrensausgänge

Von besonderem Interesse sind auch die Verfahrensausgänge in der Gesamtbetrachtung. Wie die nachfolgend abgebildete Grafik zeigt, erreichten im Berichtszeitraum rund 51 % der Antragsteller ihr mit dem Schlichtungsverfahren angestrebtes Ziel. Dies, weil sie im Vorfeld eine Einigung mit der Bank erreichen konnten oder sie mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens einverstanden waren und den Schlichtungsvorschlag angenommen haben. In 382 Fällen bleibt unklar, ob die Antragsteller ihr Beschwerdeziel erreichten, da sie für die Rücknahme des Schlichtungsantrags keinen Grund angegeben haben. Bezugsgröße sind dabei alle „zulässigen“ Schlichtungsverfahren, also Schlichtungsverfahren, die mit einem Schlichtungsvorschlag beendet werden oder die sich im Vorfeld erledigen. Unberücksichtigt bleiben daher Ablehnungsentscheidungen und Abgaben an andere Verbraucherschlichtungsstellen.

Verfahrensausgänge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

Im Jahre 2017 lag in allen Schlichtungsverfahren der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller bei weniger als 90 Tagen. Im Berichtszeitraum wurden die Daten manuell erfasst und können daher nicht als Durchschnittswerte abgebildet werden. Die systematische und statistische Erfassung für das Berichtsjahr 2018 ist gewährleistet.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 168,6 Tagen, wobei Bezugswert alle Schlichtungsverfahren sind, bei denen eine Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung erfolgt ist. Nichtberücksichtigt 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

43 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf 0,8 % 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, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren, gewonnen. Die Schlichtungsanträge betrafen alle Facetten des Bankgeschäfts, was der Darstellung der Sachgebiete und insbesondere dem [nachfolgenden Kapitel](#) zu entnehmen ist.

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.

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.

4.9 Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Zusammenarbeit mit nationalen Verbraucherschlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken steht in regelmäßigem Austausch mit den anderen Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft. Ferner nahm sie am jährlichen Schlichtertreffen bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und am Erfahrungsaustausch der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen im 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](#)).

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

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

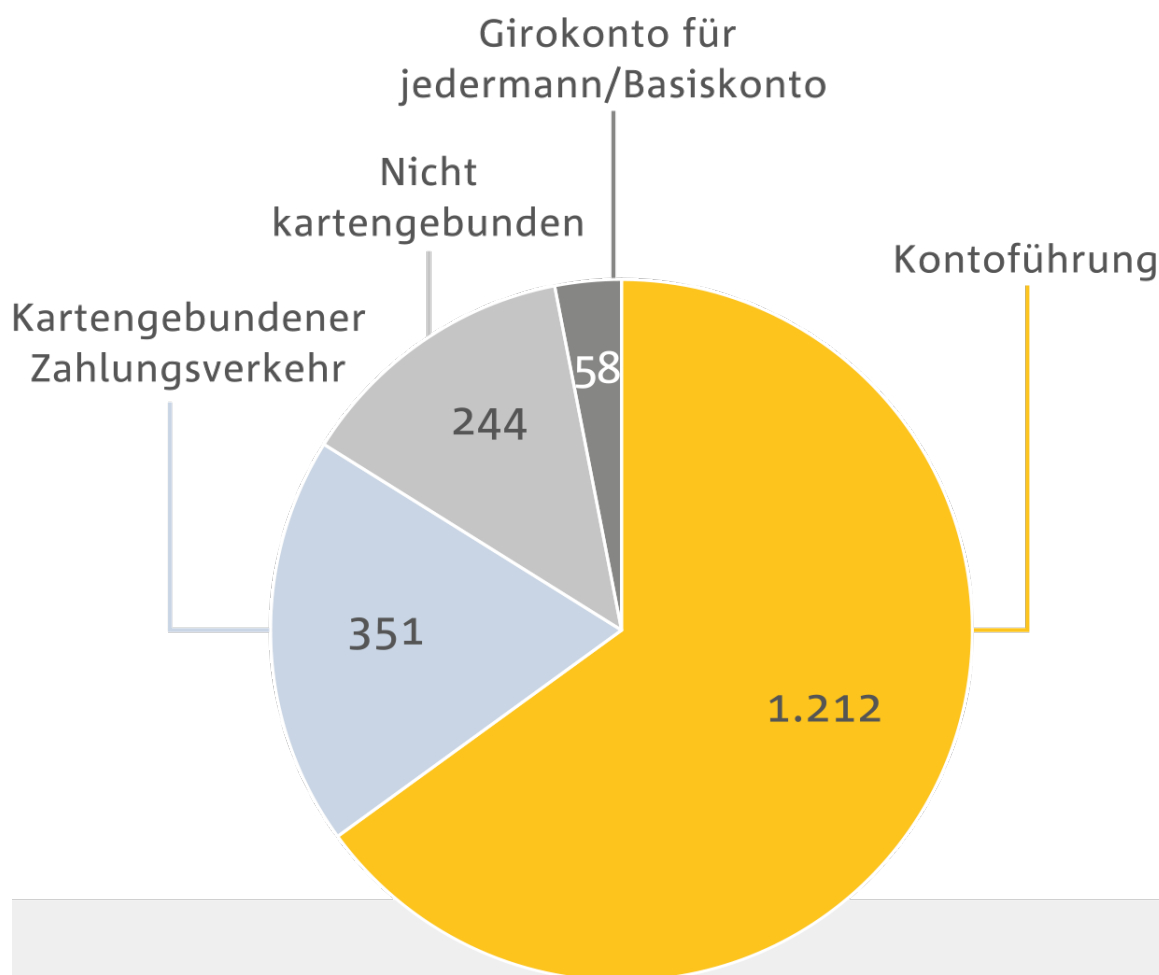
- [Zahlungsverkehr](#)
- [Wertpapiergeschäft](#)
- [Kreditgeschäft](#)
- [Spargeschäft](#)
- [Bürgschaften/Drittsicherheiten](#)
- [Sonstige Gebiete](#)

Auch im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2017 stand das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs mit 35 % an der Spitze, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit knapp 34 %. Das Kreditgeschäft nahm im Berichtszeitraum nur einen Anteil von 27 % ein. Im Kreditgeschäft gab es demnach im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang an Schlichtungsanträgen um 45 %. 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. Der Einfachheit halber sind Entscheidungen und Vergleichsvorschläge der Ombudsleute ebenfalls mit „Schlichtungsspruch“ überschrieben.

5.1 Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

Im Berichtsjahr 2017 waren 1.865 Schlichtungsanträge dem Zahlungsverkehr zuzuordnen. Dabei dominierten Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 65 %. Knapp 19 % der Anträge betrafen das Kartengeschäft sowie 13 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen mit nur 3 % den geringsten Anteil ein. Hiervon waren 51 Eingaben dem Basiskonto und 7 Eingaben dem „Girokonto für jedermann“ zuzurechnen.

Kontoführung

Bei der Kontoführung betrafen die Kundeneingaben alle Probleme, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Wie auch schon

im Vorjahr monierten die Antragsteller die Einführung oder Erhöhung von Kontoführungsgebühren. Daneben betrafen die Schlichtungsanträge oftmals Kontokündigungen und/oder damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Hierbei handelt es sich in der Regel um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, die im Schlichtungsverfahren nicht aufgegriffen werden können, siehe hierzu [Schlichtungsspruch 1](#). Auch im Berichtsjahr 2017 ging es in einigen Fällen um die Frage der Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten wie in den Vorjahren Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen. Fast immer ging es dabei um Haftungsfragen für Schäden, die durch entwendete Giro- oder Kreditkarten entstanden sind. Diese Problematik wird in [Schlichtungsspruch 2](#) thematisiert.

Darüber hinaus waren Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten Gegenstand von Schlichtungsanträgen, seien es Jahresentgelte für Kreditkarten, Preise für die Ausstellung von Zweitkarten oder Entgelte für den Einsatz der Karte im Ausland.

Auch Verfügungen am Geldautomaten mittels Kredit- oder Girokarte boten immer wieder Anlass zur Einreichung eines Schlichtungsantrags. So gab es Fälle, in denen Antragsteller behaupteten, dass sie das bei der Bargeldabhebung am Geldautomaten angeforderte Geld nicht entnommen hätten, der entsprechende Betrag jedoch von ihrem Konto abgebucht worden sei.

Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Unter diesen Sachgebietsunterpunkt fallende Schlichtungsanträge betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Beanstandet wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungskurse bei Überweisungen in das Ausland. Daneben wurden Ansprüche wegen nicht oder nicht termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht (siehe hierzu [Schlichtungsspruch 3](#)). Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fallen in diese Kategorie. Beispielsweise wurden Entgelte für Benachrichtigungen über die Nichtausführung von Lastschriften zurückverlangt.

Basiskonto/„Girokonto für jedermann“

Seit dem im Juni 2016 in Kraft getretenen Zahlungskontengesetz (ZKG) hat jeder Verbraucher ein Recht auf Zugang zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto). Ein Kreditinstitut kann die Basiskontoeröffnung nur aus den im ZKG vorgesehenen Gründen ablehnen. Ebenso ist die Basiskontokündigung nur unter den Voraussetzungen des ZKG zulässig. Hingegen bezogen sich vor Einführung des Basiskontos eingereichte Schlichtungsanträge mit dem Gegenstand des „Girokontos für jedermann“ nur auf die Einhaltung der Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“, die kei-

nen Rechtsanspruch auf ein solches Konto einräumte. Das „Girokonto für jedermann“ wurde vom Basiskonto faktisch abgelöst. Unabhängig von diesen Unterschieden in der rechtlichen Charakterisierung dieser Konten wurden Schlichtungsanträge sowohl zum Basiskonto als auch zum „Girokonto für jedermann“ mit höchster Priorität behandelt und waren in der Regel nach ein bis drei Monaten abgeschlossen. Insbesondere hier zeigt sich der Vorteil eines schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens.

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

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

Zahlungsverkehr/Kontoführung

Kontokündigung

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Beschwerdeführer, der noch ein anderes Konto bei einer anderen Bank als der Beschwerdegegnerin unterhält, war langjähriger Kunde der Beschwerdegegnerin (im Folgenden als Bank bezeichnet) und wurde dort unter der Kundennummer xy geführt. Im Jahre 2016 und zu Beginn des Jahres 2017 kam es wegen der Führung der Konten zu Differenzen zwischen dem Beschwerdeführer und der Bank und es wurde ein reger Schriftwechsel geführt, in dem die Bank teilweise dem Begehren des Beschwerdeführers nachkam. Mit Schreiben vom xy kündigte die Bank die Konten des Beschwerdeführers unter Bezugnahme auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum xy. Mit der Beschwerde will der Beschwerdeführer die Rücknahme der Kontenkündigung erreichen, da er nicht einsehe, warum er die Mühe der Kontenänderung mit den dazu nötigen Formalitäten auf sich nehmen solle. Die Bank hält im Beschwerdeverfahren an ihrer Kündigung fest.

Ich kann dem Beschwerdeführer nicht helfen, weil die Bank nach den den Geschäftsbeziehungen zugrunde liegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur ordentlichen Kündigung der Konten berechtigt war, wie dies Nr. 19 Abs. 1 der AGB ausdrücklich vorsieht. Bedenken an der Wirksamkeit dieser Regelung bestehen nicht, da dieses Recht auf Beendigung der Geschäftsbeziehung dem Recht des Kunden entspricht, der auch die vertragliche Beziehung beenden kann. Bei der ausgesprochenen ordentlichen Kündigung musste die Bank auch keinen Grund für ihre Entscheidung angeben, da sie diese Entscheidung aus autonomen und freien Erwägungen treffen konnte, so dass es auf die Vorgeschichte nicht ankommt. Da ein spezieller Grund für die Kündigung weder vorliegen noch angegeben werden muss, besteht auch kein Auskunftsanspruch gegen die Bank hinsichtlich der Motive der Kündigung, da dann gerade die nach Nr. 19 der AGB eröffnete begründungsfreie Gestaltungsmöglichkeit unterlaufen würde. Wegen des Vorrangs der vertraglichen Beziehungen und der möglichen autonomen Entscheidung der Bank kann ich dem Beschwerdeführer nicht helfen.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Zahlungsverkehr – Kartengebunden
Kartenmissbrauch

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Im März 2017 wurde dem Antragsteller seine Brieftasche aus der Wohnung gestohlen und es wurden unter Verwendung dieser Karte und der zutreffenden PIN nicht legitimierte Abhebungen von xy € vorgenommen. Mit seinem Antrag verfolgt der Antragsteller von der Antragsgegnerin die Erstattung der Abhebungen.

Ich bedauere den finanziellen Verlust des Antragstellers, vermag ihm aber leider nicht zu helfen.

Denn nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung spricht dann, wenn zeitnah nach dem Diebstahl einer EC-Karte oder einer Kreditkarte unter deren Verwendung und Eingabe der richtigen PIN an Geldautomaten Bargeld abgehoben oder in sonstiger Weise darüber verfügt wird, grundsätzlich der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass der Karteninhaber die PIN auf der Karte notiert oder gemeinsam mit dieser verwahrt hat (BGH in ständiger Rechtsprechung, zuletzt Urteil vom 29.11.2011 – XI ZR 370/10, WM 2012, 164 Tz. 16). Das gilt jedenfalls dann, wenn – wie im vorliegenden Fall – bei den unberechtigten Abhebungen/Verfügungen die Originalkarte verwendet worden ist. An dieser Rechtsauffassung ist festzuhalten, zumal der Anscheinsbeweis erschüttert werden kann, indem der Bankkunde vorträgt und im Bestreitensfall beweist, dass die Voraussetzungen des Anscheinsbeweises nicht vorlagen oder die Geheimnummer ohne sein Verschulden kurze Zeit vor der Entwendung der Karte ausgespäht worden war (vgl. BVerfG, Beschluss vom 8.12.2009 – 1 BvR 2733/06, WM 2010, 208, 209). In dieser Richtung hat der Antragsteller jedoch nichts vorgetragen.

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr – nicht Kartengebunden

Beleghafter Überweisungsverkehr

Die Bank hat an den Antragsteller xy € zu zahlen.

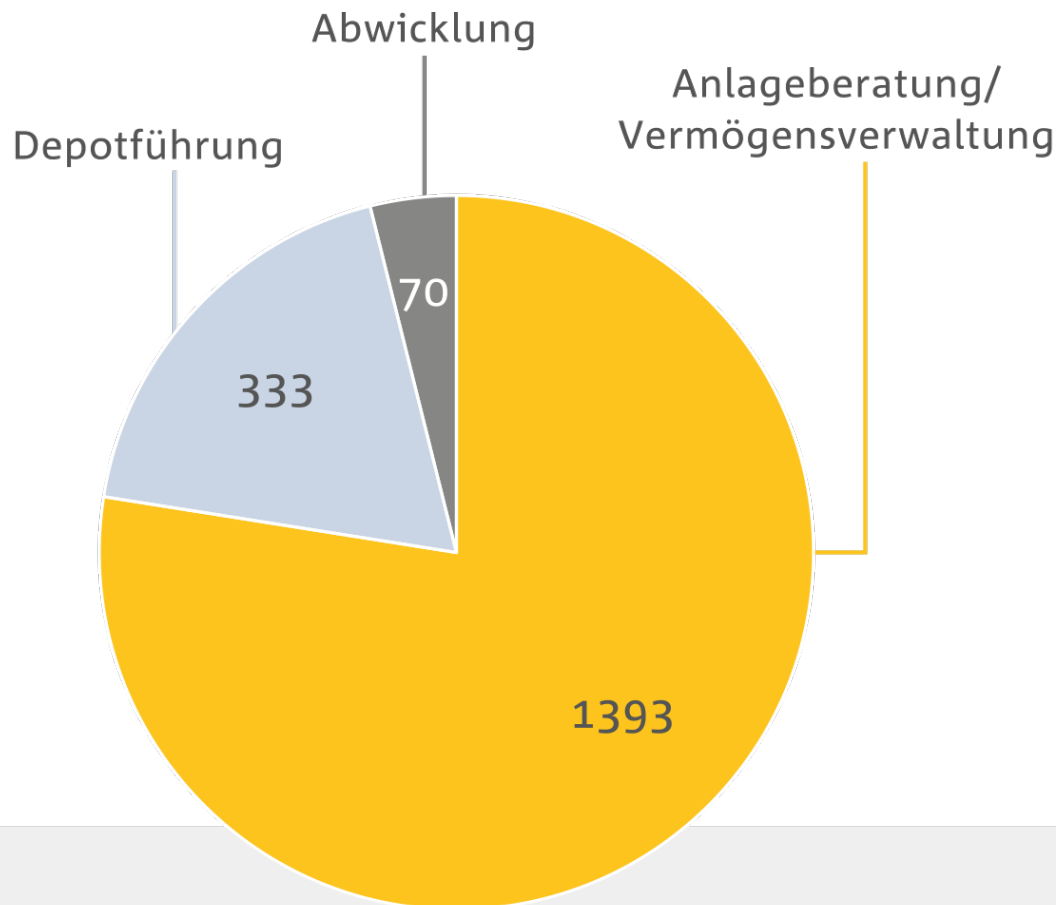
Der Antragsteller fordert Erstattung eines Säumniszuschlags des Finanzamts in Höhe von xy € mit der Begründung, der eingereichte Überweisungsauftrag sei wegen angeblicher Unleserlichkeit zu Unrecht abgelehnt worden; dadurch sei die Zahlung an das Finanzamt – aufgrund der später erfolgten Überweisung – verspätet eingegangen. Wegen des Sachverhalts wird auf die Korrespondenz nebst Anlagen Bezug genommen.

Ich teile nicht die Auffassung der Bank, dass der Überweisungsauftrag nicht ordnungsgemäß – leserlich – ausgefüllt gewesen wäre; das wird auch von der Bank auch nicht konkretisiert. Es kann dahingestellt bleiben, ob in rechtlicher Hinsicht ein Schadensersatzanspruch gegen die Bank, der Verschulden voraussetzt, besteht. Aus Gründen der Billigkeit halte ich es aber für gerechtfertigt, dem Antragsteller einen gewissen Betrag zuzusprechen. Dabei habe ich auch die zögerliche Behandlung der Kundenbeschwerde durch die Bank vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens berücksichtigt.

Jedenfalls ist die Bank nicht zur Erstattung des vollen Säumniszuschlags verpflichtet. Denn der Antragsteller muss sich ein – deutlich überwiegendes – Mitverschulden an der verspäteten Zahlung anrechnen lassen. Ihm hätte klar sein müssen, dass sich bei einer Überweisung – selbst bei einem ordentlich ausgefüllten Überweisungsformular – nie ausschließen lässt, dass es Probleme mit der automatisierten Abwicklung, d. h. der Maschinenlesbarkeit einer Überweisung, geben kann. Deshalb hätte er bei einem termingebundenen Überweisungsauftrag, den er erst vier Tage vor Ablauf der Zahlungsfrist einreicht, selbst das Erforderliche dafür tun müssen und auch tun können, um eine rechtzeitige Ausführung der Überweisung sicherzustellen. Mit anderen Worten: Er hätte in der Geschäftsstelle bei Abgabe des Überweisungsformulars auf die Dringlichkeit der Überweisung hinweisen und die dort tätigen Mitarbeiterinnen bitten müssen, die Überweisung sofort am Terminal auszuführen, wie er es dann nach dem gescheiterten automatisierten Überweisungsversuch auch erfolgreich getan hat.

5.2 Wertpapiergeschäft

Schlichtungsanträge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 1.796 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge entfiel mit 77,5 % auf die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung. Insgesamt gingen im Berichtsjahr 2017 1.393 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebietsunterpunkt ein. Dies waren 702 Eingaben mehr als im Vorjahr. Allerdings zeichnet sich mit Blick auf die letzten fünf Jahre allgemein ein Beschwerderückgang ab. Im Jahre 2015 waren es noch 2.812 und im Jahre 2014 2.717 Eingaben. Mögliche Erklärungen könnten eine Risikoaversion der Privatanleger, verstärkter Konsum infolge der Niedrigzinspha-

se sowie ein geringeres Geschäftsaufkommen im Allgemeinen sein, so dass es im Ergebnis weniger Anlass für Beschwerden in diesem Bereich gab.

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

Der Vorwurf der in diesem Bereich oftmals anwaltlich vertretenen Antragsteller zielte auf eine fehlerhafte Beratung und/oder mangelnde Aufklärung über die spezifischen Risiken der Beteiligung. Für die Entscheidung der Ombudsleute in diesen Fällen ist der konkrete Inhalt der seinerzeitigen Beratung maßgeblich. Doch gerade dies bleibt oft zwischen den Beteiligten streitig, so dass die alleinige Heranziehung des Beratungsprotokolls nicht zu einer Aufklärung führt und die Vernehmung von Zeugen erforderlich wäre. Dies soll nach Sinn und Zweck des Ombudsmannverfahrens jedoch den staatlichen Gerichten vorbehalten bleiben. Eine Beweisaufnahme führen die Ombudsleute nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann (vgl. § 6 Abs. 3 Satz 2 Verfahrensordnung). Deshalb lehnen die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens in diesen Fällen häufig ab. Siehe dazu [Schlichtungsspruch 4](#).

Das Schadensersatzbegehren der Antragsteller scheiterte in manchen Fällen an der Durchsetzbarkeit ihres Anspruchs. Ist dieser etwa bereits verjährt und beruft sich die Bank auf die Verjährung, ist die Durchführung gemäß § 4 Abs. 1 h Verfahrensordnung abzulehnen.

Depotführung

Von der Gesamtzahl der eingereichten Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft waren 333 Eingaben dem Sachgebietsunterpunkt Depotführung zuzuordnen. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, die verspätete Zusendung der jährlichen Steuerbescheinigung, die fehlerhafte Depotübertragung sowie Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel. Im [Schlichtungsspruch 5](#) moniert der Antragsteller mit Erfolg die unterbliebene Zahlung einer Prämie im Fall eines Depotwechsels.

Abwicklung

Dieser Themenbereich behandelte Fragen wie die verspätete Ausführung einer Wertpapierorder, Probleme bei dem Kauf oder der Veräußerung von Wertpapieren, zum Beispiel durch technische Schwierigkeiten, sowie die Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragung zwischen zwei Instituten.

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

Wertpapiergeschäft

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Fehlberatung

Die Durchführung des beantragten Schlichtungsverfahrens wird wegen der Notwendigkeit einer Beweiserhebung abgelehnt.

Der Beschwerdeführer zeichnete nach Beratung durch einen Mitarbeiter der Bank eine Beteiligung in Höhe von xy US-Dollar zuzüglich 5 % Agio an dem xy-Fonds. Mit der Beschwerde verlangt er wegen fehlerhafter Beratung Schadensersatz. Wegen der Einzelheiten des Vortrags des Beschwerdeführers zu den behaupteten Beratungsfehlern insbesondere im Hinblick auf das wirtschaftliche Interesse der Bank an der Vermittlung der Beteiligung und das Verschweigen der mit der Anlage verbundenen Risiken wird auf den schriftsätzlichen Vortrag des Beschwerdeführers Bezug genommen.

Die Bank trägt vor, der Beschwerdeführer habe alle für seine Anlageentscheidung relevanten Informationen durch Zusendung der Produktunterlagen im Vorfeld der telefonischen Beratung erhalten. Unzutreffend sei, dass der Beschwerdeführer an einer „sicheren“ Anlage interessiert gewesen sei. Im Übrigen erhebt die Bank die Einrede der Verjährung, da die von dem Beschwerdeführer angeführten anspruchsbegründenden Umstände diesem bereits zum Zeitpunkt des Beitritts zu dem Fonds bekannt gewesen seien.

Bei diesem zum Teil erheblichen, gegensätzlichen Vortrag der Parteien könnte ich ohne mündliche Anhörung des Beschwerdeführers sowie ohne Vernehmung des Kundenberaters als Zeugen keine Entscheidung treffen. Eine solche von mir unter diesen Umständen für unerlässlich gehaltene Beweisaufnahme kann im Schlichtungsverfahren nicht stattfinden (§ 6 Abs. 3 Verfahrensordnung). Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens muss deshalb abgelehnt werden (§ 4 Abs. 2 b Verfahrensordnung).

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

Wertpapiergeschäft

Depotführung

Prämienzahlung Depotwechsel

Die Bank hat dem Beschwerdeführer die Prämie von xy € nebst 4 % Zinsen seit dem xy zu zahlen.

Der Beschwerdeführer verlangt die Zahlung der von der Beschwerdegegnerin (im Folgenden: Bank) für den Fall eines Depotwechsels ausgelobten Prämie. Dass er infolge dieser Werbung ein Depot eröffnet und Wertpapiere in der erforderlichen Höhe in das Depot übertragen hat, ist unstreitig. Die Bank hat jedoch die gesamte Geschäftsverbindung gekündigt und beruft sich darauf, dass die Übertragung der Werte in das Depot erst nach Kündigung erfolgt sei. Deshalb lehnt sie die Zahlung der Prämie ab, während der Beschwerdeführer geltend macht, dass die Wertpapiere schon vor der Kündigung übertragen worden seien. Hierauf kommt es jedoch nicht entscheidend an.

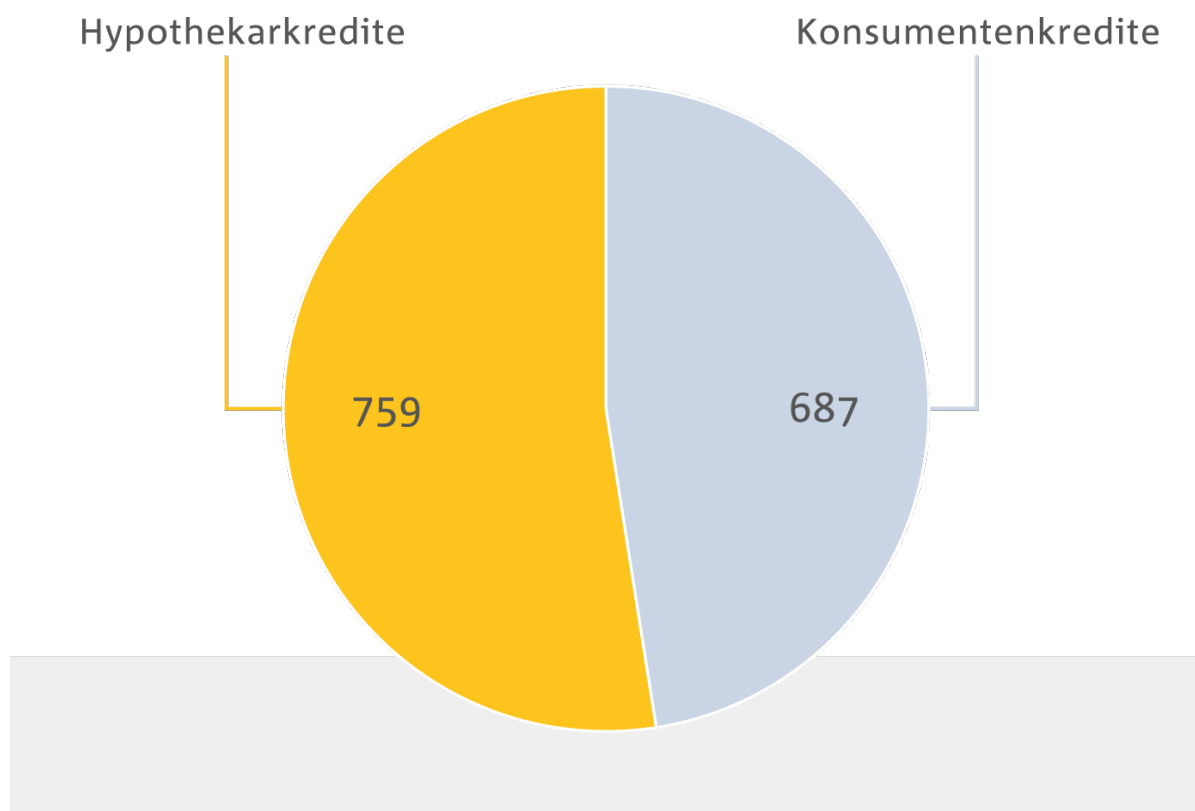
Ich halte die Beschwerde für begründet, weil die Bank durch ihr Verhalten – nämlich die Kündigung – den Eintritt der von ihr selbst für die Prämienzahlung gesetzten Bedingung treuwidrig verhindert hat (§ 162 Abs. 1 BGB). Dabei bedarf es im Rahmen dieser Beschwerde keiner Erörterung, ob die Kündigung wirksam war und ob es sich um eine ordentliche Kündigung – also unter Einhaltung der hierfür vorgeschriebenen Frist – gehandelt hat. Auch wenn es für deren Wirksamkeit an sich nicht der Angabe von Gründen bedürfte (vgl. BGH-Urteil vom 15.1.2013 – XI ZR 22/12 – WM 2013, 316), kann doch vorliegend jedenfalls bei der Kündigung des Depots der Aspekt von Treu und Glauben (§ 242 BGB) nicht unberücksichtigt bleiben, weil diese Kündigung zur Folge hatte, dass die für die Prämienzahlung gesetzte Bedingung nicht (mehr) eintreten konnte. Wenn der Beschwerdeführer meint, die Ablehnung der Prämienzahlung in der E-Mail der Bank beziehe sich auf eine Klausel, die in den Teilnahmebedingungen nicht enthalten sei, ist das nicht richtig, wirkt sich aber für ihn nicht nachteilig aus. Dieser Punkt wird erwähnt. Voraussetzung für die Prämie ist hiernach, dass das Depot mindestens ein Jahr besteht, was naturgemäß erst nach Ablauf dieses Zeitraums beurteilt werden und deshalb ggf. zu einem Rückforderungsanspruch der Bank führen kann. Soweit die Bank mit dieser Begründung in der genannten E-Mail und in der Stellungnahme im vorliegenden Verfahren die Prämienzahlung ablehnt, zielt sie ersichtlich darauf ab, dass diese Bedingung nicht mehr eintreten und sie deshalb die Zahlung der Prämie verweigern könne. Dabei übersieht sie jedoch die Rechtsfolge des § 162 Abs. 1 BGB, wonach die Bedingung als eingetreten anzusehen ist, wenn der durch die Bedingung Begünstigte deren Eintritt unter Verstoß gegen Treu und Glauben verhindert hat. Ein solcher Verstoß muss unter den gegebenen Umständen jedenfalls hinsichtlich der Kündigung des Depots bejaht werden, weil hierfür kein Grund ersichtlich ist und die Bank ihr Verhalten auch im Beschwerdeverfahren nicht nachvollziehbar erklärt hat. Inso-

weit ist auch von Bedeutung, dass der Kapitalübertrag innerhalb der in Abs. 5 des genannten Überblicks erwähnten Frist von drei Monaten nach Depoteröffnung vorgenommen worden ist.

Bei dieser Sachlage muss sich die Bank so behandeln lassen, als ob die Bedingung eingetreten wäre, und ist mithin verpflichtet, dem Beschwerdeführer die ausgelobte Prämie nebst Zinsen in der gesetzlichen Höhe (§ 246 BGB) zu zahlen.

5.3 Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

Besonders stark sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und ihren Kunden im Kreditgeschäft gesunken. Während im vergangenen Jahr und in den Vorjahren das Kreditgeschäft an der Spitze stand, betraf im Berichtszeitraum nur jede vierte Beschwerde dieses Segment. Insgesamt entfielen im Jahre 2017 1.446 Schlichtungsanträge auf das Gebiet der Kreditgeschäfte. Dies sind 1.199 weniger als noch im Jahre 2016. Knapp 28 % der Eingaben hatte hierbei die Geltendmachung von Ansprüchen aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen zum Gegenstand. Im Übrigen waren alle Fragen rund um Verbraucherkredite vertreten. Die Eingaben zu Bearbeitungsentgelten sind nach der Beschwerdewelle aus dem Jahre 2014 wieder auf ein normales Maß gesunken, was freilich maßgeblich zum Rückgang der Gesamtzahl an Eingaben in diesem Bereich beigetragen hat. Im Jahre 2017 wandten sich nur noch 93 Antragsteller an den Ombudsmann der privaten Banken und beantragten die Rückerstattung von Bearbeitungsentgelten aus ihren Verbraucherkreditverträgen. Zur Erinnerung: Im Jahre 2014 waren es 102.842 Eingaben, im Vorjahr immerhin noch 694 Eingaben.

Hypothekarkredite

Bei Hypothekarkrediten rügten die Antragsteller in vielen Fällen die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen. Nach ihrer Auffassung entsprachen die Widerrufsbelehrungen nicht den seinerzeit geltenden gesetzlichen Erfordernissen, so dass die Widerrufsfrist nicht zu laufen begonnen habe. Hiervon ausgehend begehrten die Antragsteller die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Zur Problematik der Widerrufsbelehrungen siehe [Schlichtungsspruch 6](#). In einigen Fällen haben die Antragsteller lediglich eine Überprüfung der Widerrufsbelehrung durch die Ombudsleute beantragt und um eine gutachterliche Stellungnahme der Ombudsleute zur Wirksamkeit der Widerrufsbelehrungen nachgesucht, um auf dieser Grundlage die Erfolgsaussichten eines Widerrufs des Vertrags beurteilen zu können. Nach der einheitlichen Spruchpraxis der Ombudsleute hatten solche Schlichtungsanträge keinen Erfolg, da die Ombudsleute keine Rechtsberatung erbringen. Das Schlichtungsverfahren zielt vielmehr auf eine Sachentscheidung über einen mutmaßlichen Anspruch des Antragstellers, der diesen zuvor ausreichend darlegen muss.

Weitere Schlichtungsanträge innerhalb dieses Sachgebiets betrafen den Vorwurf einer Fehlberatung bei Auftreten einer Finanzierungslücke oder Fragen rund um Vertragsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen oder Fragen der korrekten Darlehensabrechnung. In dem [Schlichtungsspruch 7](#) konnte der Streit über Zinskonditionen durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden. Bemerkenswert erscheint auch, dass Anträge zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichtserstattung im Jahre 2017 rückläufig waren und wie auch schon im Jahre 2016 im Gesamtaufkommen kaum nennenswert zu Buche schlugen.

Konsumentenkredite

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

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

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

5.3.1 Schlichtungsspruch 6

Kreditgeschäft

Hypothekarkredit

Fehlerhafte Widerrufsbelehrung

Die Bank ist verpflichtet, den Darlehensvertrag rückabzuwickeln.

Die Antragsteller haben ihren mit der Bank geschlossenen Darlehensvertrag widerrufen und begehren Rückabwicklung des Vertrages. Sie sind der Auffassung, die erteilte Widerrufsbelehrung entspreche nicht den gesetzlichen Anforderungen. Die Bank tritt dem entgegen. Wegen der Einzelheiten des Parteivorbringens wird auf die gewechselten Schriftsätze Bezug genommen.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Die bei Abschluss des Darlehensvertrags erteilte Widerrufsbelehrung war hinsichtlich des Fristbeginns („frühestens mit Erhalt dieser Belehrung“) fehlerhaft, weil die Formulierung „frühestens“ nicht erkennen lässt, unter welchen Voraussetzungen zu welchem (späteren?) Zeitpunkt die Frist tatsächlich beginnt. Das hat der BGH zu der Formulierung „frühestens“ wiederholt entschieden.

Die Bank hat auch nicht die Musterbelehrung verwendet. Denn ihre Belehrung entsprach in wesentlichen Punkten (u. a. Überschrift und Zwischenüberschriften) nicht der damaligen Fassung des Mustertextes der Widerrufsbelehrung in der Anlage 2 zu § 14 Abs. 1 BGB-InfoV. Wegen eigenständiger Bearbeitung der Musterbelehrung kann sich die Bank daher nicht auf die Schutzwirkung der Verordnung berufen.

Hinreichende Anhaltspunkte für eine Verwirkung des Widerrufsrechts sind weder dargelegt noch ersichtlich.

Ich weise darauf hin, dass dieser Schlichtungsspruch aufgrund des 10.000 € übersteigenden Gegenstandswertes des Rückabwicklungsanspruchs für die Bank nicht bindend ist. Die Parteien sollten daher nunmehr in ernsthafte Vergleichsverhandlungen eintreten. Einen Erfolg versprechenden Vergleichsvorschlag kann ich nicht unterbreiten, weil beide Seiten bisher nicht haben erkennen lassen, wohin ihre Vorstellungen über eine gütliche Einigung gehen.

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

Kreditgeschäft

Hypothekarkredit

Anpassung Zinskonditionen

Die Parteien einigen sich für die Darlehensverlängerung auf einen Zinssatz von xy %.

Zur Begründung: Unstreitig haben die Parteien sich im Jahre 2013 auf einen Zinssatz von xy % für die Verlängerung des Darlehens geeinigt und es beruht auf einem Fehler der Bank, dass sie 2016 ein neues Angebot mit einem Zinssatz von xy % abgegeben hat, das von den Beschwerdeführern angenommen worden ist. Was aus rechtlicher Sicht verbindlich ist, lässt sich nicht zweifelsfrei beurteilen, zumal ungewiss ist, ob die Bank ihre zweite Erklärung mit Erfolg wegen Irrtums anfechten könnte. Andererseits beruht diese Situation ganz eindeutig auf ihrem Fehler und die zweite Einigung kann nicht ohne Weiteres als unwirksam betrachtet werden. Bei dieser Sachlage schlage ich den Parteien vor, sich gütlich zu einigen, indem für die Verlängerung ein Zinssatz von xy % zugrunde gelegt wird. Dass dieser Zinssatz überwiegend günstiger für die Beschwerdeführer ist, beruht darauf, dass ich ihre rechtliche Situation für aussichtsreicher halte als die der Bank, so dass diese das höhere Prozessrisiko trägt. Aber auch den Beschwerdeführern empfehle ich den vorgeschlagenen Vergleich, weil ein Rechtsstreit auch für sie nicht ohne Risiko ist und zudem mit beträchtlichem Aufwand an Zeit und Kosten verbunden wäre.

Die Parteien werden gebeten, innerhalb eines Monats mitzuteilen, ob sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.

5.4 Spargeschäft

Das Spargeschäft betrafen im Jahre 2017 140 Schlichtungsanträge. Im Vorjahr waren es 211 Eingaben.

Die Antragsteller beanstandeten, dass die Bank nicht die in einer Werbeaktion ausgelobten Zinsen gezahlt habe. Vereinzelt wurde der Zinssatz eines Sparprodukts moniert oder die Auszahlung des Sparguthabens bei Vorlage „vergessener“, nicht entwerteter Sparbücher verlangt. [Schlichtungsspruch 8](#) betrifft eine solche Problematik.

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

Spargeschäft

Auszahlung Sparguthaben

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Die Antragstellerin hat über ein Zwangsversteigerungsverfahren das Eigentum an einem Grundstück erworben. In dem Wertgutachten sind unter „Zubehör“ zwei Aktenschränke genannt. Die Antragstellerin hat darin drei Sparbücher der Antragsgegnerin (Bank) gefunden. Sie verlangt von der Bank die Auszahlung der Guthaben. Die Bank lehnt das ab.

Die Forderung der Antragstellerin ist unbegründet. Die Argumentation der Bank ist in rechtlicher Hinsicht zutreffend. Der Sparvertrag ist ein Darlehensvertrag, bei dem der Sparer der Bank ein Darlehen gewährt. Das Sparbuch ist kein Inhaberpapier (§ 793 BGB), bei dem sich der Aussteller (die Bank) zu einer Leistung an den Inhaber verpflichtet. Die Übertragung des Rechts erfolgt dann grundsätzlich nach sachlich-rechtlichen Grundsätzen durch Übereignung des Papiers. Bei einem Sparbuch handelt es sich jedoch um ein sog. qualifiziertes Legitimations- oder hinkendes Inhaberpapier (§ 808 BGB). Der verbrieft Anspruch wird nicht nach sachenrechtlichen Grundsätzen übertragen, sondern nach den für Forderungen geltenden Vorschriften (§§ 398 ff. BGB). Die Tatsache des Besitzes der Urkunde hat also keine Bedeutung für die materiell-rechtliche Berechtigung, sondern diese wird durch Abtretung der Forderung gegen die Bank an einen Dritten begründet. Die Bank ist allerdings berechtigt, allein aufgrund der Vorlage mit befreiender Wirkung an den Vorleger zu leisten, ohne die materielle Berechtigung prüfen zu müssen (§ 808 Abs. 1 Satz 1 BGB). Der Inhaber des Sparbuches kann aber die Leistung nicht verlangen, die Bank hat vielmehr das Recht, die Legitimation des Vorlegers zu prüfen (§ 808 Abs. 1 Satz 2 BGB) und die Auszahlung des Guthabens bis dahin zu verweigern.

Eine materielle Berechtigung zur Geltendmachung der Auszahlung der Guthaben besitzt die Antragstellerin auch nicht infolge der Zwangsversteigerung. Sie hat zwar das Grundstück (vgl. § 90 Abs. 1 ZVG) und „die Gegenstände, auf die sich die Versteigerung erstreckt hat“ (§ 90 Abs. 2 ZVG), erworben. Dazu gehören nach dem Gutachten zwar auch die beiden Aktenschränke, die darin als „Zubehör“ bezeichnet sind. Auf dieser Grundlage (daran habe ich Zweifel, weil ich die Zubehöreigenschaft nicht zu erkennen vermag) erfasste die Beschlagnahme des Grundstückes auch die beiden Aktenschränke (§ 20 Abs. 2 ZVG, § 1120 BGB). Das betrifft aber nicht die Sparbücher. Sie sind kein Zubehör im Sinne von § 1120 BGB, denn sie erfüllen nicht die Voraussetzungen des § 97 Abs. 1 BGB. Sie sind Legitimationspapiere, bei denen das Eigentumsrecht dem Recht an der Forderung folgt (§ 952 Abs. 1 BGB). Diese steht aber der Antragstellerin nicht zu, sondern – nach der Insolvenz der früheren Eigentümerin – dem Insolvenzverwalter (§ 80 Abs. 1 InsO), der Partei kraft Amtes ist. In der Tat kann man – wie die Bank – daran denken, dass hier die rechtlichen Grundsätze des Fundes (§§ 965 ff. BGB) anzuwenden sind.

Auch ich kann der Antragstellerin nur empfehlen, mit dem Insolvenzverwalter Kontakt aufzunehmen und mit ihm die weitere Verfahrensweise zu erörtern.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit nur sieben Schlichtungsanträgen (0,13 %) nahmen Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2017 nur einen marginalen Anteil am Gesamtaufkommen der Eingaben ein. Fast immer wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag bzw. einer Sicherungsvereinbarung. Siehe hierzu [Schlichtungsspruch 9](#). Oftmals sind diese Fälle jedoch unzulässig, weil der Bürge die Bürgschaftsverpflichtung nicht als Verbraucher eingegangen ist.

5.5.1 Schlichtungsspruch 9

Bürgschaften/Drittsicherheiten

Entlassung aus Sicherungsvereinbarung

Der Antrag hat keinen Erfolg.

Die Antragstellerin möchte von der Bank die Entlassung aus einer Zweckbestimmungserklärung (Sicherungsvereinbarung) erreichen. Durch diese Vereinbarung wurde eine Grundschild auf dem gemeinsamen Einfamilienhaus der Antragstellerin und ihres damaligen Ehemanns zur Besicherung von zwei Darlehen verwendet, die der Ehemann aus geschäftlichen Gründen bei der Bank aufgenommen hatte. Nach rechtskräftiger Scheidung der Ehe macht die Antragstellerin geltend, dass sie die Tragweite der Vereinbarung übersehen habe, diese nur aus emotionaler Verbundenheit mit ihrem damaligen Mann unterzeichnet habe und eine Inanspruchnahme sie finanziell krass überfordern würde. Sie hält deshalb die Vereinbarung für unwirksam und hat sie widerrufen. Die Bank hält den Widerruf für verspätet und die Vereinbarung für wirksam. Wegen der Einzelheiten wird auf die beiderseitigen Eingaben Bezug genommen.

Ich kann der Antragstellerin im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens nicht helfen. Aus rechtlicher Sicht bestehen gegen die Wirksamkeit der fraglichen Vereinbarung keine Bedenken. Dass die damaligen Beweggründe der Antragstellerin für die Unterzeichnung der Vereinbarung durch die Scheidung entfallen sind, kann sie gegenüber der Bank nicht geltend machen, weil das nur das Innenverhältnis zwischen der Antragstellerin und ihrem früheren Ehemann betrifft. Der von der Antragstellerin erklärte Widerruf der Vereinbarung war verspätet, weil die unmittelbar vor den Unterschriften abgedruckte und deutlich als solche gekennzeichnete Widerrufsbelehrung eine Widerrufsfrist von 14 Tagen enthielt und auch der Fristbeginn ohne Weiteres erkennbar war, nämlich nach Erhalt der Belehrung in Textform, wobei die anschließende Empfangsbestätigung ergibt, dass die Antragstellerin die Belehrung am xy erhalten hat.

Soweit die Antragstellerin meint, dass die Schreiben der Bank widersprüchlich seien, vermag ich dem nicht zu folgen. Auch kann ich keinen Einfluss auf ein etwa laufendes Verfahren zur Teilungsversteigerung nehmen, weil es sich dabei um ein rechtlich selbstständiges und gesetzlich vorgesehenes Verfahren zur Auseinandersetzung handelt, an dem die Bank nicht aktiv beteiligt ist und in das ich mich jedenfalls nicht einmischen kann.

5.6 Sonstige Gebiete

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

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Jenseits der rechtlichen Rahmenbedingungen unterstützen auch organisatorische Strukturen auf EU-Ebene die Schaffung eines „Level Playing Fields“ bei der außergerichtlichen Streitschlichtung in der Europäischen Union. So nimmt die Schlichtungsstelle des 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. Anstoß hierfür war, dass aus Sicht der Europäischen Kommission bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern schnelle, effektive und kostengünstige außergerichtliche Streitschlichtungssysteme bestehen sollen. Des Weiteren soll das FIN-NET die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern im Europäischen Wirtschaftsraum erleichtern. Im Mittelpunkt steht die Lösung von Fällen, bei denen der Dienstbietende in einem anderen Mitgliedstaat als dem Wohnsitz des Verbrauchers niedergelassen ist. Auf diese Weise sollen langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden werden.

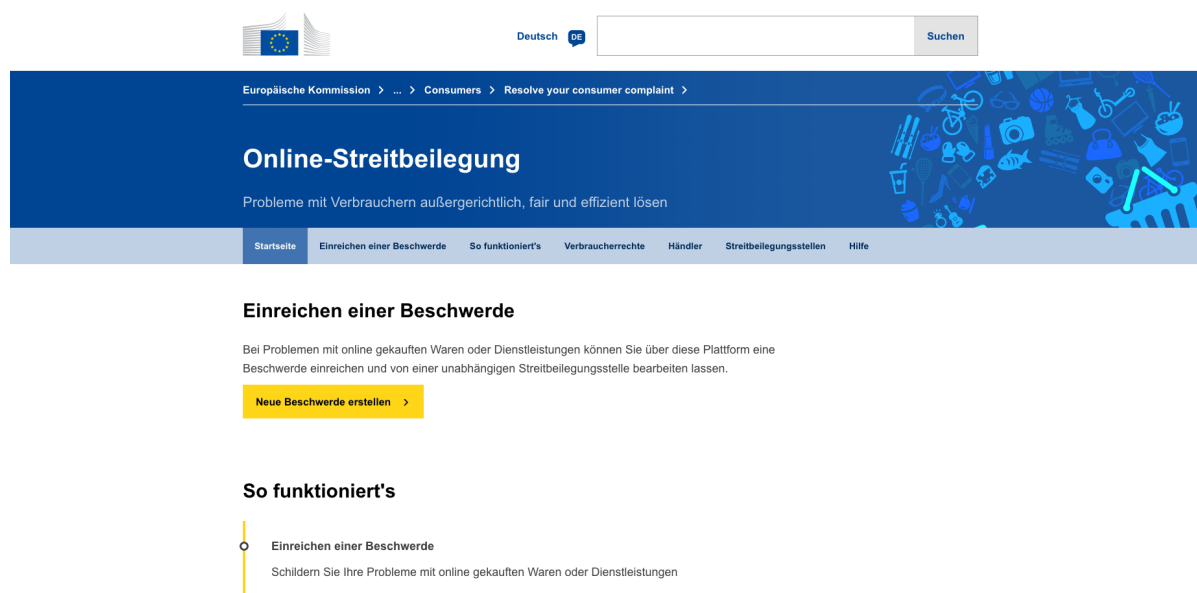
FIN-NET



The screenshot shows the FIN-NET website interface. At the top, there are navigation links: 'Prioritäten der Kommission' and 'Politikfelder, Informationen und Dienste'. Below this is a search bar with the text 'Deutsch DE' and a 'Suchen' button. The main header area is dark blue with the text 'Europäische Kommission > ... > Banken und Finanzen > Finanzdienstleistungen für Verbraucher > Consumer financial services >'. The main title is 'Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET'. Below the title, there are two columns of text. The left column is titled 'So können Sie sich über Finanzdienstleister in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums beschweren' and mentions that FIN-NET helps consumers with cross-border disputes. The right column is titled 'FIN-NET im Überblick' and lists 'Über FIN-NET' and 'FIN-NET-Mitglieder Land für Land'. At the bottom, there is a link '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.



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 2017 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 43 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 sind im Berichtsjahr beim Ombudsmann der privaten Banken keine Schlichtungsanträge eingegangen.

7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2017:

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

7.1 Verbraucherschutz-Links

Außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft in Deutschland

Ombudsman der privaten Banken

Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Internet: bankenombudsman.de

Verbraucherschlichtungsstelle beim

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: www.bvr.de

Verband der Privaten Bausparkassen

Schlichtungsstelle Bausparen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

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

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt am Main

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle

- Referat ZR 3 -

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

Versicherungsombudsmann

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Büro der Ombudsstelle des BVI

Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

Internet: www.ombudsstelle-gfonds.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Schlichtungsstelle

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

Internet: www.schufa-ombudsmann.de

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Internet: www.verbraucher-schlichter.de

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

FIN-NET

(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)

Internet: ec.europa.eu/finance/fin-net

ECC-NET

(Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren)

Internet: ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Internet: www.eu-verbraucher.de

www.evz.de

7.2 Literaturhinweise

Weiterführende Literatur zum Ombudsmann der privaten Banken (Auswahl)

Bewarder

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

Bundschuh

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

Däubler-Gmelin

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

Heinsius

Verbraucher und Ombudsmann, WM 1992, S. 478.

Hellner

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

Hellner/Steuer

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

Hensen

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

Höche

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

Hoeren

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

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

Körnert/Wolf

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

Kreft

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

289 ff.

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

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

Müller

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

Parsch

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

Scherpe

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

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

Stegmann

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

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

Steuer

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

Upmeier

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

Zawal-Pfeil

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

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