

Ombudsman der privaten Banken Tätigkeitsbericht 2018

Inhalt

1 Einleitung

2 Der Ombudsmann der privaten Banken

2.1 Die Ombudsleute

2.1.1 Eckhard Bickel

2.1.2 Ekkehard Bombe

2.1.3 Dr. Peter Frellesen

2.1.4 Angelika Lange

2.1.5 Dr. Rainer Mößinger

2.1.6 Dr. Gerda Müller

2.2 Die Geschäftsstelle

3 Verfahrensordnung und -ablauf

4 Statistischer Jahresrückblick

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

4.2.4 Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge

4.2.5 Verfahrensausgänge

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

4.4 Vollzug des Schlichtungsvorschlags

4.5 Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

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

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

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

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

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

5.1 Zahlungsverkehr

5.1.1 Schlichtungsspruch 1

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

5.2 Wertpapiergeschäft

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

5.3 Kreditgeschäft

5.3.1 Vergleichsvorschlag 6

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

5.4 Spargeschäft

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

5.5.1 Entscheidung 9

5.6 Sonstige Gebiete

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

7 Anhang

7.1 Verbraucherschutz-Links

7.2 Literaturhinweise

1 Einleitung

Im Juli 2018 hat das Bundesamt für Justiz seinen ersten Verbraucherschlichtungsbericht vorgestellt und zieht insgesamt ein positives Resümee: Verbraucherinnen und Verbrauchern steht ein flächendeckendes Angebot an Verbraucherschlichtungsstellen und damit ein Instrument zur Verfügung, um Streitigkeiten mit einem Unternehmen einfach, schnell und kostengünstig beizulegen.

Der Ombudsmann der privaten Banken wird in dem Bericht als eine von 25 (Anmerkung: nunmehr 27, Stand 1/2019) anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen vorgestellt und schließt sich dem positiven Fazit des Bundesamtes auch mit Blick auf das Jahr 2018 an. Das zweite Jahr im neuen gesetzlichen Rahmen verlief rundum positiv. Die neuen Verfahrensregeln haben sich bewährt. Verbraucher, Banken und Ombudsleute haben das neue Verfahren, in dem die seit über 25 Jahren geltenden Verfahrensprinzipien des Ombudsmanns der privaten Banken im Wesentlichen fortgeschrieben werden, gut angenommen.

Im Berichtsjahr 2018 hat der Ombudsmann der privaten Banken insgesamt 4.992 Schlichtungsverfahren abgeschlossen, dies sind 13 % mehr als im Vorjahr. Die Eingangszahlen waren hingegen rückläufig. Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken knapp 4.000 gegen Mitgliedsinstitute gerichtete Schlichtungsanträge ein, 2017 waren es noch 5.338. Der vom Bundesamt der Justiz aufgezeigte allgemeine Trend steigender Eingangszahlen kann von der Schlichtungsstelle für den Bereich der privaten Banken daher nicht bestätigt werden. Die Eingangszahlen sinken seit dem Jahr 2014 kontinuierlich. Betroffen von dem Beschwerderückgang sind alle Bereiche des Bankgeschäfts.

Inhaltlich dominierten wie bereits im Vorjahr Schlichtungsanträge im Bereich des Zahlungsverkehrs (40 %), wobei das Sachgebiet der Kontoführung wieder Spitzenreiter war. Besonders häufig beschwerten sich Verbraucher erneut über Entgelte im Zahlungsverkehr, die von einigen Kreditinstituten infolge der Niedrigzinsphase eingeführt wurden. Das Wertpapiergeschäft betrafen 34 % aller Eingaben. Im Vergleich zum Vorjahr lässt sich hier insbesondere ein Rückgang im Bereich der Anlageberatung verzeichnen. Am stärksten haben sich die Eingangszahlen im Kreditgeschäft reduziert: Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken nur noch 890 Schlichtungsanträge in diesem Geschäftsfeld ein, im Vorjahr waren es noch 1.446.

Einen Erklärungsansatz für den Rückgang der Eingangszahlen könnte die weitere Verbreitung der außergerichtlichen Streitschlichtung in den Banken bilden: Aufgrund

der Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) haben die Banken ihre Beschwerdemanagementsysteme weiterentwickelt. Durch bankinterne Prozesse können so möglicherweise Konflikte mit Verbrauchern bereits im Vorfeld gelöst werden, die anderenfalls den Weg zur Schlichtungsstelle gefunden hätten. Ein weiterer Erklärungsversuch könnte auch die zunehmende Digitalisierung im Bankensektor sein. Standardisierungsprozesse und die Freiheit der Kunden, Bankgeschäfte unabhängig von Ort und Zeit zu erledigen, führen insgesamt zu einer größeren Kundenzufriedenheit. Auch der Ombudsmann der privaten Banken wird die Digitalisierung als Herausforderung und Chance annehmen, um das Verfahren für alle Beteiligten noch effizienter zu gestalten.

Abschließend gilt unser ausdrücklicher Dank den Ombudsleuten. Erneut haben sie mit Erfahrung, engagiertem Einsatz und einem hohen Maß an Fachkompetenz einen großen Beitrag zu einem praktisch sehr wirksamen Verbraucherschutz geleistet.

Andreas Krautscheid
Hauptgeschäftsführer
Bundesverband deutscher Banken

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

2 Der Ombudsman der privaten Banken

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

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

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

2.1 Die Ombudsleute

Sechs unabhängige Ombudsleute nehmen sich der Schlichtungsanträge an, wenn sich diese nicht im Laufe des Schlichtungsverfahrens im Vorfeld erledigen. Bei den Ombudsleuten handelt es sich um pensionierte hohe Richterinnen und Richter. Sie sind unabhängig und unparteilich und treffen ihre Entscheidungen allein nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen. Die Ombudsleute tragen als „Gesicht“ des Verfahrens aufgrund ihres beruflichen Werdegangs und ihrer ausgewiesenen fachlichen Kompetenz maßgeblich zu dem Erfolg des Verfahrens bei.

Neutralität und Unabhängigkeit der Ombudsleute sind für das Schlichtungsverfahren unabdingbar. Vor der Bestellung 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.

Eckhard Bickel

Ombudsmann seit 1. November 2016

Jahrgang 1951

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

Kurzvita

Richter auf Probe bei dem Landgericht Frankfurt am Main vom 01. April 1980 bis 31. März 1981

Richter auf Probe bei dem Landgericht Wiesbaden vom 01. April 1981 bis 31. März 1983

Ernennung zum Richter am Landgericht Wiesbaden auf Lebenszeit am 01. April 1983
Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz - Justizprüfungsamt - seit Dezember 1990

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht am 16. Juni 1992

Ernennung zum Ministerialrat am 30. September 2002

Ernennung zum Leitenden Ministerialrat am 19. April 2004

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Oberlandesgericht am 14. Dezember 2005

Seit Februar 2006 Tätigkeit als Vorsitzender beim Oberlandesgericht, zunächst in einem Zivilsenat mit Schwerpunkt „Mietsachen“ und einem Staatsschutzsenat

Seit Mai 2013 Vorsitzender des 16. Zivilsenats mit Tätigkeitsschwerpunkten in Pressesachen, Reisesachen und Derivatgeschäften sowie in allgemeinen Zivilsachen

Ekkehard Bombe

Ombudsmann seit 1. Januar 2006

Jahrgang 1939

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

Jura-Studium

1960 bis 1964 in Frankfurt am Main

Abschluss

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

Tätigkeiten

1968 bis 1971 Gerichtsassessor im hessischen Justizdienst

1974 Richterlicher Personalreferent beim Landgericht Frankfurt am Main

1979 Abordnung an das OLG in Frankfurt am Main

1980 Vorsitzender Richter am Landgericht Frankfurt am Main

1988 bis 1994 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz

1994 bis 2004 Präsident des Landgerichts Wiesbaden

2001 bis 2004 Richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof des Landes Hessen

Dr. Peter Frellesen

Ombudsman seit 1. April 2015

Jahrgang 1949

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

Kurzvita

Jura-Studium

1968 bis 1972 in Hamburg, München und Frankfurt am Main

Abschluss

1975 zweite juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

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

Tätigkeiten

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

1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

1980 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz in Wiesbaden (Justizprüfungsamt)

Ab 1984 Prüfer und sodann Vorsitzender von Prüfungsausschüssen in der ersten ju-

ristischen 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
Seit 1989 bis 2012 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

Dr. Rainer Mößinger

Ombudsmann seit 1. Juni 2010

Jahrgang 1945

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

Kurzvita

Jura-Studium

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

Abschluss

1973 Promotion

1974 zweite juristische Staatsprüfung

Tätigkeiten

1974 bis 1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

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

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

Ab 1986 Prüfer im ersten juristischen Staatsexamen

1990 bis 1996 Vizepräsident des Landgerichts Hanau

1996 bis 2000 Präsident des Landgerichts Fulda

Von 2000 bis 31. Mai 2010 Präsident des Landgerichts Hanau

Seit 2003 auch stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs

Dr. Gerda Müller

Ombudsfrau seit 1. August 2009

Jahrgang 1944

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

Kurzvita

Jura-Studium

1963 bis 1967 in Würzburg und Heidelberg

Abschluss

1970 zweite juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

1972 Promotion

Tätigkeiten

1971 bis 1977 Richterin am Amts- und Landgericht Mannheim

1977 bis 1979 wissenschaftliche Mitarbeiterin am BGH, V. Zivilsenat

1979 Abordnung als Richterin zum OLG Hamm

1980 Ernennung zur Richterin am OLG

Bis 1991 Tätigkeit in verschiedenen Senaten des OLG Hamm (FGG-Senat, Bausenat, ab 1988 stellvertretende Vorsitzende im Senat für Anwalts- und Notarhaftung), daneben Mitglied des Justizprüfungsamts für die zweite juristische Staatsprüfung

1991 Ernennung zur Richterin am BGH, dort tätig im VI. Zivilsenat (zuständig für Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, Arzthaftung, Persönlichkeitsrecht)

2000 Ernennung zur Vorsitzenden Richterin (weiterhin VI. Zivilsenat)

2005 Ernennung zur Vizepräsidentin des BGH (weiterhin Vorsitzende des VI. Zivilsenats)

2.2 Die Geschäftsstelle

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

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

Kontaktdaten der Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken
Ombudsman der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 040307
10062 Berlin



3 Verfahrensordnung und -ablauf

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken (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 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 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 Ver-

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

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

	Anzahl
4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	4.202
Davon	
gegen Mitgliedsbanken	3.983
Zahlungsverkehr	1.603
Wertpapiergeschäft	1.338
Kreditgeschäft	890
Spargeschäft	119
Sonstige („Diverse“)	29
Bürgschaften/Drittsicherheiten	4
gegen Nichtmitglieder	219
Sonstige Finanzangelegenheiten	191
Unzuständige	28
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	4.992

4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden	191
4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben	1.319
Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	215
Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.104
4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge	1.773
Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	336
Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	35
Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	12
Bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	1
Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	1
Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	17
Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	-
Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	91
Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	29

Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	1.198
Kein Verbraucher	25
Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	28

4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden

1.709

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	328
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.381

4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	23 Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	215 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)

328

4.5 Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)

37

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2018 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.202 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr um ca. 24 % reduziert.

Davon richteten sich 3.983 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie im Vorjahr war der höchste Anteil von insgesamt 40 % (1.603 Eingaben) dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit knapp 34 % (1.338 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 22 % (890 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich im nachfolgenden Kapitel.

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 219 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 191 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 28 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 437 sonstige schriftliche sowie zahlreiche telefonische Anfragen ein.

4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2018 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.992 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.420 solcher Vorgänge im Vorjahr.

Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 191 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 1.319 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 1.773 Fällen haben die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt, weil ein Ablehnungsgrund nach § 4 der Verfahrensordnung vorlag ([siehe hierzu unter 4.2.3](#)). Die Ombudsleute erließen ferner 1.709 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.487 Fällen um Schlichtungssprüche, 222 Mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)). 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 Schlichtungsanträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 191 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Die Anzahl der Abgaben liegt knapp unter der Anzahl der im Jahr 2017 abgegebenen Schlichtungsanträge (212).

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2018 erledigten sich 1.319 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld.

Oftmals können Meinungsverschiedenheiten durch eine einfache Information der Bank über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen im Vorfeld ausgeräumt werden. Ferner helfen die Banken dem Schlichtungsantrag ab, wenn sie diesen nach eigener rechtlicher Prüfung für begründet halten. Nicht selten machen die Banken ihren Kunden Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen.

In 1.104 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 215 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Anteil der sich im Vorfeld erledigten Schlichtungsanträge reduziert: Im Jahr 2017 waren es 37 %, während der Anteil im Berichtszeitraum nur noch 26 % betrug. Eine mögliche Erklärung hierfür sind die von der BaFin mit Rundschreiben 6/2018 veröffentlichten Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement, mit dem die Vorgaben der europäischen Aufsichtsbehörden in den Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) in die deutsche Aufsichtspraxis umgesetzt wurden. Die nunmehr geltenden höheren Anforderungen an das bankinterne Beschwerdemanagement könnten dazu geführt haben, dass zumindest ein Teil der Streitigkeiten, bei denen grundsätzliche Einigungsbereitschaft der Beteiligten gegeben war, bereits im bankinternen System beigelegt werden konnten, so dass die Schlichtungsstelle gar nicht erst bemüht wurde.

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.773 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Die Anzahl der Ablehnungsentscheidungen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr erheblich erhöht. In 2017 ergingen 1.132 Ablehnungsentscheidungen. Inhaltlich handelte es sich dabei wieder 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 1.198 Ablehnungsentscheidungen. Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 336 Mal ab. In 91 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 1.709 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Davon handelte es sich in 1.487 Fällen um Schlichtungssprüche, 222 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.443 Schlichtungsvorschläge.

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

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

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

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

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

Insgesamt wurden von den Beteiligten 328 Schlichtungsvorschläge angenommen. 1.381 Schlichtungsverfahren blieben im Sinne der vorstehend erläuterten gesetzlichen Bestimmungen hingegen erfolglos.

4.2.5 Verfahrensausgänge

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

4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens

Im Jahre 2018 lag der Zeitraum zwischen Eingang des vollständigen Schlichtungsantrags und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 23 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 215 Tagen, wobei Bezugswert alle Schlichtungsverfahren sind, bei denen eine Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung erfolgt ist. Nicht berücksichtigt wurden daher abgegebene Schlichtungsanträge, Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt haben, und Ablehnungsentscheidungen.

4.4 Vollzug des Schlichtungsvorschlags

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

4.5 Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

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

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

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

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

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

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

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

. Zusammenarbeit mit nationalen Verbraucherschlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken steht in regelmäßigem Austausch mit den anderen Schlichtungsstellen innerhalb der Finanzwirtschaft. Ferner nahm sie an dem jährlichen Schlichtertreffen bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und an dem Erfahrungsaustausch zum Verbraucherschlichtungsbericht 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](#)) und nahm im Juni 2018 an einem Treffen des Netzwerks in Brüssel teil. Ferner folgte die Schlichtungsstelle im Juni 2018 der Einladung der Europäischen Kommission zur Teilnahme an der ersten ADR-Konferenz in Brüssel.

5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahre 2018 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 2018 stand das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 40 % an der Spitze, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 34 %. Das Kreditgeschäft nahm einen Anteil von 22 % ein. Von den Schwerpunktthemen abgesehen verzeichneten die übrigen Sachgebiete weitgehend konstante Zahlen.

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

5.1 Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge 2018

1.603 Schlichtungsanträge entfielen 2018 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind 40 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Gebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 61 %, 23 % betrafen das Kartengeschäft sowie 12 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Die Schlichtungsanträge zum Basiskonto bzw. zum „Girokonto für jedermann“ nahmen einen kleinen Anteil innerhalb des Gebietes ein. Hiervon waren 50 Eingaben (3 %) dem Basiskonto und 11 Eingaben (0,6 %) 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. Das Spektrum der Schlichtungsanträge in diesem Unterbereich reicht von Weigerung der Bank, einen Dispositionskredit einzuräumen, über Kontosperrung nach einer Pfändung bis hin zu unberechtigten Forderungen der Bank im Zusammenhang mit dem Führen eines Girokontos. Ferner ging es in einigen Fällen um die Frage der Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge. Wie auch schon im Vorjahr monierten die Antragsteller auch die Einführung, Erhöhung oder Geltendmachung von Kontoführungsgebühren sowie Kontokündigungen und/oder damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG. Daneben betrafen die Schlichtungsanträge die Problematik des Zugangs des Betreuers zum Online-Banking des Betreuten oder die Einführung von Entgelten aufgrund der Niedrigzinsphase.

Ein Beispiel aus diesem Sachgebietsunterpunkt enthält **Schlichtungsspruch 1**. In dem Fall wandte sich die Antragstellerin an die Ombudsleute, da sie die von der Bank erhobenen Forderungen für nichtig hielt.

Kartengebundener Zahlungsverkehr

Eine wichtige Streitfrage dieses Geschäftsfelds betraf die Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Meist

konnte der Antragsteller den sogenannten Beweis des ersten Anscheins nicht erschüttern, so dass keine Schadensersatzpflicht der Bank bestand. Diese Problematik wird in **Schlichtungsspruch 2** thematisiert.

Andere Schlichtungsanträge bezogen sich auf Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten, 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

Schlichtungsanträge dieses Bereiches betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden zum Beispiel Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungsentgelte bei Überweisungen ins Ausland ([siehe hierzu Schlichtungsspruch 3](#)). Vereinzelt wurden Ansprüche wegen nicht oder nicht termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht. Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fielen in diese Kategorie. Beispielsweise wurden Entgelte für Benachrichtigungen über die Nichtausführung von Lastschriften zurückverlangt.

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 keinen 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. Hier zeigt sich der Vorteil eines schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens.

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

Kontoausgleich

Die Bank hat keine Ansprüche mehr gegen die Antragstellerin aufgrund der im April 2002 eingegangenen Geschäftsverbindung für ein Basiskonto.

Gründe:

Die Antragstellerin hatte aufgrund einer Werbeaktion der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) als Studentin bei der Bank ein Girokonto mit Kreditkarte eröffnet. Grundlage für die Geschäftsbeziehungen der Beteiligten waren die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Bank. Ab dem 1.3.2003 betrug der monatliche Grundpreis für das Basiskonto 3 €. Seit der Kontoeröffnung nutzte die Antragstellerin das Konto bis zum Jahre 2004. Ursprünglich bestand bis Oktober 2004 ein Negativsaldo zu Lasten der Antragstellerin, der aber durch eine Überweisung der Antragstellerin in Höhe von 1.800,00 € ausgeglichen wurde, wodurch sich danach ein Guthaben zu Gunsten der Antragstellerin in Höhe von 103,58 € ergab. Fortan wurde die Kontoverbindung von der Antragstellerin nicht mehr genutzt, vielmehr will diese die Verbindung zwischen den Beteiligten im Oktober 2004 gekündigt haben, wobei die Bank den Erhalt eines Kündigungsschreibens bestreitet.

Die Bank erstellte nach ihrer Behauptung in der Folgezeit gemäß § 7 Abs. 1 der AGB quartalsweise Rechnungsabschlüsse, die an die im Eröffnungsantrag genannte Adresse der Antragstellerin versandt worden sein sollen. Aufgrund dieser Rechnungsabschlüsse ergab sich nach der Berechnung der Bank zum 24.4.2018 ein Sollsaldo in Höhe von 777,21 € und die Bank kündigte die Kontoverbindung ihrerseits mit Schreiben vom 24.4.2018. Die Bank verlangt nunmehr von der Antragstellerin den Ausgleich der von ihr berechneten Forderung in Höhe von 777,21 €.

Die Antragstellerin trägt vor, nach der von ihr ausgesprochenen Kündigung aufgrund ihrer im Laufe der Zeit wechselnden Anschriften nie Post von der Antragsgegnerin erhalten zu haben, so dass die Geschäftsverbindung in Vergessenheit geraten sei und sie die Unterlagen im Jahre 2014 vernichtet habe. Sie erhebt zudem die Einrede der Verjährung.

Die Forderung der Bank gegen die Antragstellerin halte ich für nicht begründet und nicht mehr durchsetzbar. Wie für die Bank ersichtlich, ist das Konto von der als Studentin geworbenen Antragstellerin seit dem Jahre 2004 einschließlich der ihr überlassenen Kreditkarte nicht mehr genutzt worden. Die seitdem aufgrund von Rechnungsabschlüssen möglicherweise entstandenen Ansprüche, die aber zudem aufklärungsbedürftig wären, weil eine Kündigung ausgesprochen worden sein soll, wären aber zwischenzeitlich lange verjährt (§§ 195, 199 Abs. 1 BGB). Zudem konnte die Bank auch nicht davon ausgehen, dass Adressen, die während der Studienzeit angegeben wurden, weiterhin aktuell waren. Überdies entbehren die nach dem Jahre 2007 berechneten Forderungen jeder Grundlage. Es bestand nämlich offensichtlich keine aktive Bankbeziehung mehr zwischen den Parteien, da keinerlei Zahlungsverkehr mehr getätigt wurde.

Die einfache Fortschreibung der nach den Geschäftsbedingungen der Bank anfallenden monatlichen Kontogebühren verstieß unter diesen Umständen eindeutig gegen das Billig- und Gerechtigkeitsgefühl, so dass der Geltendmachung der Forderung der Einwand des § 242 BGB entgegensteht, weil nach Treu und Glauben mit der Geltendmachung einer solchen Forderung nicht mehr zu rechnen war. Mit ihrer sehr späten Kündigung eines über ein Jahrzehnt nicht mehr aktiven Kontos hat die Bank nur die logische Konsequenz gezogen, was aber nicht mehr zu durchsetzbaren Ansprüchen führen konnte.

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

Zahlungsverkehr – Kartengebunden

Kartenmissbrauch

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin unterhält bei der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) ein Konto, für das ihr auch eine Visacard mit entsprechender PIN-Nummer zur Verfügung gestellt wurde. Am 14.6.2018 um 15.20 Uhr wurde der Antragstellerin ihr Portemonnaie aus der Handtasche gestohlen. Nachdem sie den Diebstahl bemerkt hatte, wurde die Karte bereits um ca. 16.00 Uhr gesperrt. Allerdings war schon um 15.35 Uhr unter Einsatz der PIN-Nummer mit der Visacard von dem Konto der Antragstellerin ein Betrag in Höhe von 1.000,00 € abgehoben worden, der ihrem Konto von der Bank belastet wurde.

Mit ihrem Antrag begehrt die Antragstellerin die Erstattung des abgehobenen Betrages.

Ich kann der Antragstellerin nicht helfen, weil kein Ersatzanspruch gegen die Bank besteht, da diese die Abhebung nicht verschuldet hatte und nach den Geschäftsbeziehungen die Verfügung auch garantiebedingt einlösen musste.

Zwar ist es bedauerlich, dass die Antragstellerin Opfer eines Diebstahls wurde, jedoch muss sie wegen ihrer Eigenverantwortlichkeit für die Abhebung den entstandenen Schaden selbst tragen. Die nicht von der Antragstellerin selbst autorisierte Abhebung fällt nämlich nach der ständigen und aktuellen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs in den Risikobereich der Antragstellerin. Der Bundesgerichtshof hat insoweit, weil es sich um ein häufig vorkommendes Massenproblem handelt, feste Kriterien herausgearbeitet, nach denen die Risikoverteilung zwischen der zur Einlösung verpflichteten Bank und ihrer geschädigten Kundin vorzunehmen ist. Danach spricht der sogenannte Anscheinsbeweis für eine grobe Fahrlässigkeit des Kunden im Umgang mit der PIN-Nummer und der Karte, wenn Abhebungen ohne eine größere Anzahl von Fehlversuchen unter Einsatz der PIN-Nummer – wie hier – vorgenommen werden. Insoweit wird die Rechtslage von der Bank völlig zutreffend wiedergegeben.

Da ich und die anderen Ombudsleute in unserer Spruchpraxis der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs folgen, kann ich der Antragstellerin nicht helfen, weil Standardprobleme nur einheitlich nach festen Kriterien gelöst werden können.

Dass hier Besonderheiten vorliegen, die von dem üblichen Geschehensablauf abweichen, ist auch nicht ersichtlich, da bei realistischer Betrachtung ein Ausspähen der PIN-Nummer bei vorherigen Abhebungen nicht möglich erscheint, weil die letzte Abhebung fünf Tage vor der hier streitgegenständlichen vorgenommen wurde.

Soweit die Antragstellerin eine eidesstattliche Versicherung abgeben will, nach der sie die PIN-Nummer nicht aufgeschrieben habe, ist diese Beweisführung im Schlichtungsverfahren nicht vorgesehen und auch nicht gangbar, da diese Entgegnung immer typischerweise erhoben wird und der Annahme des Anscheinsbeweises nicht entgegensteht.

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

Zahlungsverkehr – Nicht kartengebunden

Umrechnungsentgelt für eine Auslandsüberweisung

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller hat von seinem Konto in Ungarn eine Überweisung in ungarischen Forint (HUF) auf sein Konto bei der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) vorgenommen. Die Bank hat ein Umrechnungsentgelt berechnet, das der Antragsteller mit ca. 770 € angibt. Dagegen wendet er sich.

Der Antrag ist unbegründet. Die Bank hat zu Recht den Betrag vereinnahmt, so dass ihm ein Anspruch auf Erstattung nicht zusteht. Nach dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank (PLV) durfte sie bei einer eingehenden Überweisung in einer ausländischen Währung ein „Umrechnungsentgelt“ verlangen. Für den mit dem „Umtausch“ der HUF in Euro verbundenen Aufwand – dazu gehört auch das Beschaffen und/oder Vorhalten der Fremdwährung – kann sie eine Vergütung verlangen. Dies ist in dem PLV so vorgesehen und mit 1,5 % vom Überweisungsbetrag vereinbart. Dabei handelt es sich um eine bei allen Banken übliche Verfahrensweise. Der Umrechnungskurs wird anhand der aktuellen Marktkurse festgestellt, ein Abschlag in der genannten Höhe vorgenommen und der gutzuschreibende Betrag ermittelt. Für den Überweisungseingang selbst fällt kein Entgelt an. Die vom Antragsteller vorgetragene, von der Bank bestrittene Auskunft eines Mitarbeiters ist deshalb irrelevant, weil sie letztlich zutreffend ist.

5.2 Wertpapiergeschäft

Schlichtungsanträge 2018

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 1.338 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht knapp 34 % aller Eingaben.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit 71 % auf die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 951 Schlichtungsanträge ein. Dies waren 451 Eingaben weniger als noch im Vorjahr. In diesem Bereich zeichnet sich – mit Blick auf die letzten Jahre – ein kontinuierlicher Beschwerderückgang ab. Dieser Beschwerderückgang könnte auf eine Risikoaversion der Privatanleger, verstärkten Konsum infolge der Niedrigzinsphase sowie ein geringeres Geschäftsaufkommen im Allgemeinen zurückzuführen sein, so dass es im Ergebnis weniger Anlass für Beschwerden in diesem Bereich gab.

Die eingereichten Schlichtungsanträge betrafen wie bereits auch im Jahr zuvor überwiegend Investitionen in offene und geschlossene Fonds; wiederum dominierten Investitionen in Immobilien- und Schiffsfonds. Für diese Ansprüche gilt die regelmäßige Verjährung nach §§ 195, 199 BGB, das bedeutet, dass die Ansprüche mithin ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in zehn Jahren von ihrer Entstehung an verjähren.

Der Vorwurf der in diesem Bereich oftmals anwaltlich vertretenen Antragsteller zielte auf eine fehlerhafte Beratung bzw. mangelnde Aufklärung über die spezifischen Risiken der Beteiligung oder/und die Prospekthaftung. Siehe dazu [Schlichtungsspruch 4](#). Für die Entscheidung der Ombudsleute in diesen Fällen ist der konkrete Inhalt der seinerzeitigen Beratung maßgeblich. Da die Beratungssituation aber zumeist unterschiedlich geschildert wird, wäre zu einer Aufklärung die Vernehmung von Zeugen, mithin eine Beweisaufnahme, erforderlich. 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 Verfahrensord-

nung). Deshalb lehnen die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens in diesen Fällen häufig ab.

Das Schadensersatzbegehren der Antragsteller scheiterte in manchen Fällen an der Durchsetzbarkeit ihres Anspruchs. 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 300 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, Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel sowie eine grundsätzliche Ablehnung der Eröffnung eines Depotkontos. Im [Schlichtungsspruch 5](#) moniert der Antragsteller erfolglos die Ablehnung der Einrichtung eines solchen Kontos.

Abwicklung

87 der Eingaben bezogen sich auf Fragen zu diesem Themenbereich. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die verspätete Ausführung einer Wertpapierorder, Probleme bei dem Kauf oder der Veräußerung von Wertpapieren, zum Beispiel durch technische Schwierigkeiten sowie im Zuge der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragung zwischen zwei Instituten.

5.2.1 Schlichtungsspruch 4

Wertpapiergeschäft

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Fehlberatung

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller fordert mit seinem am 28.3.2018 gestellten Schlichtungsantrag von der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) Schadensersatz hinsichtlich der von ihm am 3.6.2006 gezeichneten Beteiligung in Höhe von 40.000 € nebst 5 % Agio an dem geschlossenen Fonds „Z“. Er trägt vor, von der Bank nicht anleger- und anlagegerecht beraten worden zu sein; eine Aufklärung über die Rückvergütungen habe er nicht erhalten. Auch sei ihm der Prospekt weder vor der Zeichnung noch danach zugänglich gemacht worden. Die Bank wendet sich gegen dieses Begehren unter Hinweis darauf, dass der Antragsteller im Zeichnungsschein über die Vertriebsvergütung der Bank unterrichtet worden sei. Er habe im Zeichnungsschein auch den Erhalt des Verkaufsprospekts bestätigt. Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf die von den Parteien gewechselten Schriftsätze Bezug genommen.

Ich vermag dem Antragsteller nicht zu helfen.

Über die Vertriebsvergütung für die Bank ist der Antragsteller im Zeichnungsschein unterrichtet worden, so dass eine Einstandspflicht der Bank unter dem Blickwinkel einer verschwiegenen Rückvergütung nicht zu bejahen ist. Dies gilt auch für den Verkaufsprospekt, dessen Erhalt der Antragsteller im Zeichnungsschein explizit bestätigt hat; von einer bloßen „Kurzinformation“ ist im Zeichnungsschein nicht die Rede. Der Antragsteller bestätigt in seinem Schreiben vom 22.6.2018 auch selbst, dass er den Verkaufsprospekt erhalten habe. Seinem Schlichtungsantrag konnte deshalb nicht entsprochen werden.

5.2.2 Schlichtungsspruch 5

Wertpapiergeschäft

Depotführung/Depoteröffnung

Der Schlichtungsantrag ist unbegründet.

Der Antragsteller hat nach einer Werbeaktion im Internet bei der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) am 11.3.2018 online die Eröffnung eines Depots mit Verrechnungskonto beantragt. Den Erhalt des Antrags hat die Bank gleichtägig bestätigt und die Durchführung des Postident-Verfahrens veranlasst, das der Antragsteller am 13.3.2018 durchgeführt hat. Mit einem – nicht unterzeichneten – Schreiben vom 14.3.2018 hat die Bank eine Depoteröffnung abgelehnt.

Der Antragsteller wendet sich gegen die Ablehnung. Damit hat er keinen Erfolg. Die Bank war nicht verpflichtet, dem Eröffnungsantrag zu entsprechen. Mit ihrer Werbung hat sie Interessenten dazu bewegen wollen, ihrerseits der Bank ein Angebot auf Abschluss eines Depot-/Kontovertrages zu machen (sog. „*invitatio ad offerendum*“). Der Eröffnungsantrag des Antragstellers ist sein Angebot an die Bank, eine Geschäftsbeziehung zu begründen. Zur Annahme und damit zum Abschluss eines Vertrages war die Bank nicht verpflichtet. Es besteht kein Kontrahierungszwang, sondern Vertragsfreiheit. Aus der Durchführung der Werbemaßnahme ergibt sich nichts anderes. Eine Begründung für die Ablehnung musste die Bank nicht geben. Die fehlende Unterzeichnung des Ablehnungsschreibens hat rechtlich keine Bedeutung.

5.3 Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge 2018

Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 890 Schlichtungsanträge in diesem Geschäftsfeld ein und damit 40 % weniger als im Vorjahr.

Damit sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und den Bankkunden im Kreditgeschäft – wie auch im Jahr zuvor – weiterhin rückläufig. Eine mögliche Ursache für den Rückgang der Eingaben in diesem Bereich könnte der Rückgang der Beschwerden betreffend fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierung sein. Nur 131 der Eingaben hatten die Geltendmachung dieser Ansprüche zum Gegenstand. Das sind noch einmal 279 Eingänge weniger als im Jahr zuvor. Ein weiterer Erklärungsansatz könnte zudem die Manifestierung der Kultur der außergerichtlichen Streitschlichtung auch in den bankeigenen Prozessen sein.

Hypothekarkredite

Bei Hypothekarkrediten wurde in zahlreichen Fällen über die Vorfälligkeitsentschädigung und deren Berechnungsmethoden gestritten. Zu dieser Problematik siehe [Vergleichsvorschlag 6](#). Im vorliegenden Fall konnte der Streit durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden, der von beiden Parteien angenommen wurde. Ferner wurde um die Modalitäten einer vorzeitigen Ablösung von Darlehen oder die Nichtabnahmeentschädigungen gestritten. Andere Antragsteller monierten, dass die Banken die von ihnen geleistete Sonderzahlung nicht berücksichtigt hatten. In einzelnen Fällen wurden auch noch die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen gerügt. Hiervon ausgehend begehrten die Antragsteller die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Weitere Schlichtungsanträge innerhalb dieses Sachgebiets betrafen den Vorwurf einer Fehlberatung bei Auftreten einer Finanzierungslücke oder Fragen rund um Vertragsmodalitäten.

Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden unter anderem an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Grundsätzlich ist den Antragstellern in solchen Fällen zu raten, die Hilfe einer Schuldnerberatungsstelle in Anspruch zu nehmen, da das Ombudsmannverfahren auf eine Streitentscheidung und nicht auf Einzelfallberatung ausgerichtet ist. Auf rein

geschäftspolitische Entscheidungen – um solche handelt es sich bei der Frage, ob die Bank ihrem Kunden Ratenstundungen oder -minderungen anbieten möchte – können die Ombudsleute keinen Einfluss nehmen. In diesen Fällen können die Ombudsleute den Beteiligten allenfalls einen Vergleichsvorschlag unterbreiten. Um eine geschäftspolitische Entscheidung handelt es sich auch bei der Frage, ob die Bank dem Antragsteller überhaupt Kredite gewährt. Dieses Thema gab ebenfalls Anlass zur Beschwerde.

Vereinzelt beschwerten sich Antragsteller, dass sie bei Kreditvergabe falsch beraten wurden. Auch Kündigungen oder Geltendmachung von Restschuldversicherungen, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages abgeschlossen wurden, gaben Anlass zu Beschwerden. Dies thematisiert [Schlichtungsspruch 7](#). Weitere Beschwerdepunkte bei Konsumentenkrediten betrafen die Erhebung von Entgelten, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden.

5.3.1 Vergleichsvorschlag 6

Kreditgeschäft

Hypothekarkredit

Vorfälligkeitsentschädigung

Die Bank gestattet der Antragstellerin die jederzeitige Rückzahlung der Restvaluta aus dem Darlehen Nr. 000000 ohne eine Vorfälligkeitsentschädigung und ohne eine Bearbeitungsgebühr. Sie verzichtet in diesem Falle auch auf eine Rückzahlung der Restvaluta in Höhe von 3.000 €.

Die Antragstellerin erhielt im Jahre 2008 einen Immobiliarkredit von einer Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) in Höhe von 70.000 €, weiterhin ein KfW-Darlehen in Höhe von 50.000 €. Im Jahre 2012 wollte sie auf den KfW-Kredit eine Sondertilgung leisten, wie sie dies auf den Kredit über 70.000 € jährlich getan hatte. Sie bekam im Jahre 2012 auf ihre Anfrage die Information, dass eine Vorfälligkeitsentschädigung von ca. 20 % zu leisten wäre, weshalb sie von der Sondertilgung für das KfW-Darlehen Abstand nahm. Es stellte sich im Jahre 2017 heraus, dass die damalige Auskunft nicht zutraf und die Antragstellerin die Sondertilgung – wie beim anderen Kredit – hätte kostenfrei vornehmen können. Sie errechnet sich aus diesem Fehler einen Schadensersatzanspruch in Höhe von 10.206 €, den sie mit ihrem Schlichtungsantrag geltend macht. Dabei geht sie von einer Sondertilgung am 30.9.2012 in Höhe von 10.000 € und einer Sondertilgung der Restsumme des Darlehens zum 31.12.2013 in Höhe von 35.580,65 € aus. Die Bank hat sich auf die Einrede der Verjährung berufen, in der Sache aber angeboten, sich zu einigen. Dabei bietet sie an, dass die Antragstellerin das Privatarlehen ohne Vorfälligkeitsentschädigung und Bearbeitungsgebühr und unter Verzicht der Bank auf die Rückzahlung in Höhe von 1.000 € während der laufenden Festzinsperiode ablösen könne. Die Bank bestreitet, dass die Antragstellerin zum 31.12.2013 eine Volltilgung vorgenommen hätte. Darüber hinaus steht sie auf dem Standpunkt, dass sich die damalige Auskunft auf die Sondertilgung in Höhe von 10.000 € bezogen hätte, nicht aber auf eine Volltilgung im darauffolgenden Jahr.

Aus meiner Sicht erscheint es vernünftig, sich in der Weise vergleichsweise zu einigen, wie ich es im Eingang dieses Schlichtungsspruchs vorschlage. Allerdings ist die von der Bank erhobene Einrede der Verjährung nicht begründet, weil die Antragstel-

lerin erst im Jahre 2017 von der Unrichtigkeit der Auskunft Kenntnis erlangt hatte. Angesichts der – wenn auch nur telefonischen – Auskunft der Bank war es nicht grob fahrlässig, dass sie seinerzeit nicht selbst in den Vertrag geschaut hatte. Ob die Antragstellerin aber tatsächlich bereits im Jahre 2013 das gesamte KfW-Darlehen zurückgezahlt hätte, mag indes zweifelhaft erscheinen. Es müsste zu diesem Punkt eine Parteivernehmung stattfinden, die aber im Schlichtungsverfahren nicht möglich ist. Dass die Antragstellerin im Jahre 2013 ein Guthaben in Höhe von ca. 40.000 € hatte, belegt für sich gesehen nicht, dass sie dieses Sparguthaben auch im Wesentlichen aufgelöst hätte. Sie muss sich bei der Schadensberechnung im Übrigen – wie die Bank dies ausführt – auf ihren Anspruch ohnehin anrechnen lassen, dass sie durch die verbleibende Verfügungsmöglichkeit über insgesamt etwa 45.000 € auch Vorteile hatte.

5.3.2 Schlichtungsspruch 7

Kreditgeschäft

Konsumentengeschäft

Versäumte Meldung der Bank an die Rechtsschutzversicherung

Die Bank hat der Antragstellerin die von ihr von Mai 2016 bis einschließlich September 2016 geschuldeten fünf Darlehensraten in Höhe von monatlich 224,85 € nebst den der Antragstellerin insoweit berechneten Verzugszinsen zu erstatten.

Die Parteien hatten im März 2016 einen Darlehensvertrag geschlossen. Eingeschlossen war eine Restschuldversicherung. Die Antragstellerin war ab Mai 2016, ab dem Zeitpunkt, zu dem monatlichen Darlehensraten zu erbringen waren, fünf Monate arbeitsunfähig erkrankt. Erst im August 2017 wandte sie sich an die Bank mit dem Antrag, die vertraglich vereinbarten Versicherungsleistungen zu erbringen. Die Versicherungsgesellschaft verweigerte die beantragte Versicherungsleistung, weil die Meldung der Arbeitsunfähigkeit verspätet erfolgt war. Die Antragstellerin verfolgt den Ersatz der von ihr gezahlten fünf Darlehensraten entsprechend der vereinbarten Versicherung.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die mit dem Darlehensvertrag abgeschlossene Ratenversicherung, die als Gruppenversicherung der Bank ausgestaltet ist, hat die von der Antragstellerin für die Zeit ihrer krankheitsbedingten Arbeitsunfähigkeit erbrachten fünf Darlehensraten in Höhe von insgesamt 1.028,85 € nebst den der Antragstellerin insoweit berechneten Verzugszinsen zu erstatten. Die Bank kann sich nicht darauf berufen, dass die Antragstellerin ihre Arbeitsunfähigkeit nicht entsprechend den Versicherungsbedingungen unverzüglich im Jahre 2016 schriftlich angezeigt hatte. Denn die Bank hatte die Antragstellerin monatlich nicht nur schriftlich, sondern auch telefonisch kontaktiert, um die fälligen Darlehensraten anzumahnen. Bei dieser Gelegenheit hätte die Bank die ihr selbstverständlich obliegende vertragliche Nebenpflicht erfüllen müssen, die Antragstellerin auf die Möglichkeit der Inanspruchnahme der von ihr mit erheblichen Kosten verbundenen abgeschlossenen Ratenschutzversicherung aufmerksam zu machen. Denn die Antragstellerin hatte bei den Telefongesprächen sehr wohl mitgeteilt, dass sie wegen ihrer Erkrankung Einnahmeausfälle hatte, die die Bedienung der Darlehensraten unmöglich machten. Die der Antragstellerin durch die Verletzung der der

Bank obliegenden Nebenpflicht entstandenen finanziellen Nachteile hat die Bank vollständig auszugleichen.

5.4 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen 119 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von knapp 3 % des Gesamtaufkommens. Das sind 20 Fälle weniger gegenüber dem Vorjahr.

Oftmals monierten die Antragsteller die Auszahlung des Sparguthabens. [Schlichtungsspruch 8](#) schildert diese Problematik. Vereinzelt wurden auch Kündigungen oder Auflösungen von Sparbüchern und Sparkonten beanstandet.

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

Sparverkehr

Auszahlung Sparguthaben

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Der Antragsteller ist Erbe des im Juni 2017 verstorbenen Herrn XY, der seinerseits im Juli 2004 seine Ehefrau ZY beerbt hatte. Er möchte von der Bank die Auszahlung des Guthabens, das sich auf einem Sparbuch von Frau ZY befindet, erreichen und hält die von der Bank vorgelegten Unterlagen, nämlich den Antrag zur Sparkontoauflösung ohne Buchvorlage vom 18.10.2004 und den Vermerk über die Löschung des Sparbuchs vom gleichen Tag, für unzureichend. Die Bank macht geltend, dass ausweislich des Antrags vom 18.10.2004 die Barauszahlung an den Ehemann erfolgt sei und sie wegen Ablauf der Aufbewahrungsfristen keine weiteren Unterlagen habe.

Das Sparbuch ist bisher vom Antragsteller nicht vorgelegt worden. Soweit er im Schlichtungsantrag vorbringt, die Bank habe ihm gegenüber erklärt, das Geld sei von Frau ZY selbst abgehoben worden, was im Hinblick auf ihren zuvor erfolgten Tod nicht zutreffen könne, finde ich hierfür keinen Beleg, weil die Bank vielmehr die Auszahlung an den Ehemann geltend macht. Nach der allgemeinen zivilprozessualen Verteilung der Beweislast hat der Sparer die Höhe des Guthabens, das Kreditinstitut hingegen die Auszahlung zu beweisen (BGH NJW 2002, 2707). Nach meiner Überzeugung hat die Bank durch Vorlage des Antrags zur Sparkontoauflösung mit Barauszahlung vom 16.10.2004 diesen Nachweis ausreichend geführt. Unter den gegebenen Umständen liegt es auf der Hand, dass dieser Antrag vom Ehemann unterzeichnet worden war und die Bank sich von dessen Legitimation überzeugt hatte, wie sie in ihrer Stellungnahme geltend macht. Soweit der Antragsteller weitere Unterlagen für erforderlich hält, muss ich ihn darauf hinweisen, dass die Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren abgelaufen ist und ich deshalb keine weiteren Unterlagen von der Bank verlangen kann. Bei dieser Sachlage kann ich dem Schlichtungsantrag nicht stattgeben.

5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit nur vier Schlichtungsanträgen (0,1 %) nahmen Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2018 nur einen marginalen Anteil der Gesamteingaben ein. Fast immer wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag bzw. einer Sicherungsvereinbarung. Oftmals sind diese Fälle jedoch unzulässig, weil der Bürge die Bürgschaftsverpflichtung nicht als Verbraucher eingegangen ist. Siehe hierzu [Entscheidung 9](#).

5.5.1 Entscheidung 9

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Der Antragsteller erstrebt eine Rückzahlungsvereinbarung mit der Bank hinsichtlich einer Forderung der Bank gegen ihn aus dem Urteil des Landgerichts X vom 30.8.2017.

Ich kann für den Antragsteller leider nichts ausrichten, weil der Ombudsmann der privaten Banken für die vorliegende Streitigkeit nicht zuständig ist. Die Bank nimmt den Antragsteller aus einer Bürgschaft in Anspruch, die dieser der Bank als alleiniger Gesellschafter und Geschäftsführer der XY GmbH gegeben hat, um einen (weiteren) Betriebsmittelkredit für die Gesellschaft zu bekommen. Damit ist die Bürgschaft der unternehmerischen, das heißt selbständigen beruflichen Tätigkeit des Antragstellers zuzuordnen. Es handelt sich bei der Bürgschaft nicht – wie in § 3 der Verfahrensordnung verlangt wird – um einen Verbrauchervertrag zwischen dem Antragsteller und der Bank. Eine Schlichtung in der vorliegenden Angelegenheit ist mir daher nicht möglich.

5.6 Sonstige Gebiete

29 Schlichtungsanträge konnten keinem der zuvor genannten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstige Gebiete“ eingruppiert. Vereinzelt wurde das Serviceverhalten einzelner Bankmitarbeiter kritisiert und für den erlittenen Ärger Schadensersatz verlangt. Gelegentlich wandten sich die Antragsteller auch gegen die Art der Werbemaßnahmen einer Bank, indem sie sich Werbeanrufe oder Kundenwerbesendungen verbat. Auch wurde die Schließung einer Bankfiliale oder Ablehnung der Eröffnung eines Schließfaches moniert. Der Großteil dieser Anträge erledigte sich bereits im Vorfeld, so dass eine Prüfung durch die Ombudsleute lediglich in einigen wenigen Fällen erfolgen musste.

6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Jenseits der rechtlichen Rahmenbedingungen unterstützen auch organisatorische Strukturen auf EU-Ebene die Schaffung eines „Level Playing Fields“ bei der außergerichtlichen Streitschlichtung in der Europäischen Union. So nimmt die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken an dem [FIN-NET](#) (Financial Dispute Resolution Network) teil. Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 60 nationale Schlichtungsstellen aus 27 Ländern angehören. Die Europäische Kommission initiierte dieses Netzwerk zur Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerden für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) am 1. Februar 2001. Anlass hierfür war, dass aus Sicht der Europäischen Kommission bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern schnelle, effektive und kostengünstige außergerichtliche Streitschlichtungssysteme bestehen sollen. Des Weiteren soll das FIN-NET die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern im Europäischen Wirtschaftsraum erleichtern. Im Mittelpunkt steht die Lösung von Fällen, bei denen der Dienstbietende in einem anderen Mitgliedstaat als dem Wohnsitz des Verbrauchers niedergelassen ist. Auf diese Weise sollen langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden werden.

FIN-NET

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 2018 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 37 Schlichtungsanträge eingegangen. Dabei han-

delte es sich insbesondere um Fälle, in denen deutsche Staatsbürger ihren Wohnsitz (vorübergehend) im Ausland haben, jedoch weiterhin in einer Geschäftsbeziehung zu einer deutschen privaten Bank stehen. Schlichtungsanträge anderer EU-Bürger, die Ansprüche aus einer Streitigkeit mit einer deutschen Bank geltend machen, sind in der Minderzahl. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass grenzüberschreitende Bankgeschäfte – mutmaßlich nicht nur wegen der sprachlichen Barrieren – bislang nur in geringem Umfang getätigt werden.

Über die Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission ist im Berichtsjahr beim Ombudsmann der privaten Banken ein Schlichtungsantrag eingegangen. Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens musste jedoch mangels Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle abgelehnt werden.

7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2018:

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

7.1 Verbraucherschutz-Links

Außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft in Deutschland

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Internet: bankenombudsmann.de

Verbraucherschlichtungsstelle beim

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Kundenbeschwerdestelle beim

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: www.bvr.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.

Schlichtungsstelle

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Internet: www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Internet: www.sv-bw.de/schlichtung

Verband der Privaten Bausparkassen

Schlichtungsstelle Bausparen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

Internet: www.schlichtungsstelle-bausparen.de

Ombudsstelle für Investmentfonds

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

Internet: www.ombudsstelle.com

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 100602

60006 Frankfurt am Main

Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

- Referat ZR 3 -

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Internet: www.verbraucher-schlichter.de

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

Internet: www.schufa-ombudsmann.de

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

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

FIN-NET

(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)

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

ODR-Plattform

(Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission)

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

ECC-NET

(Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren)

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

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Internet: www.eu-verbraucher.de und www.evz.de

7.2 Literaturhinweise

Weiterführende Literatur zum Ombudsmann der privaten Banken (Auswahl)

Bewarder

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

Bundschuh

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

Däubler-Gmelin

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

Heinsius

Verbraucher und Ombudsmann, WM 1992, 478

Hellner

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

Hellner/Steuer

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

Hensen

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

Höche

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

Hoeren

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

Der Bankenombudsman in der Praxis, NJW 1994, 362 ff.

Körnert/Wolf

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

Kreft

Paralipomena zum Ombudsman der privaten Banken, Festschrift für Achim Krämer, 2009, S. 289 ff.

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

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

Müller

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

Parsch

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

Scherpe

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

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

Stegmann

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

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

Steuer

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

Upmeier

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