

# Ombudsmann der privaten Banken Tätigkeitsbericht 2023



Berlin, Januar 2024

# Inhalt

## **1 Einleitung**

---

## **2 Der Ombudsmann der privaten Banken**

---

### **2.1 Die Ombudsleute**

---

2.1.1 Eckhard Bickel

---

2.1.2 Prof. Dr. Tim Florstedt

---

2.1.3 Dr. Peter Frellesen

---

2.1.4 Lilly Fritz

---

2.1.5 Angelika Lange

---

2.1.6 Matthias Ruderisch

---

2.1.7 Dr. Bernhard Seyderhelm

---

### **2.2 Die Geschäftsstelle**

---

## **3 Verfahrensordnung und -ablauf**

---

## **4 Statistischer Jahresrückblick**

---

### **4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge**

---

### **4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge**

---

4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

---

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

---

4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

---

4.2.4 Schlichtungssprüche und Vergleichsvorschläge

---

4.2.5 Verfahrensausgänge

---

### **4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens\***

---

### **4.4 Vollzug des Schlichtungsvorschlags**

---

### **4.5 Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten**

---

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

---

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

---

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

---

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

---

## **5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche**

---

### **5.1 Zahlungsverkehr**

---

5.1.1 Entscheidung 1

---

5.1.2 Schlichtungsspruch 2

---

5.1.3 Schlichtungsspruch 3

---

5.1.4 Schlichtungsspruch 4

---

### **5.2 Spargeschäft**

---

5.2.1 Schlichtungsspruch 5

---

5.2.2 Vergleichsvorschlag 6

---

### **5.3 Wertpapiergeschäft**

---

5.3.1 Vergleichsvorschlag 7

---

### **5.4 Kreditgeschäft**

---

5.4.1 Schlichtungsspruch 8

---

5.4.2 Schlichtungsspruch 9

---

### **5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten**

---

### **5.6 Sonstige Gebiete**

---

## **6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen**

---

## **7 Anhang**

---

### **7.1 Verbraucherschutz-Links**

---

# 1 Einleitung

Mit 12.371 eingegangenen Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken hat sich das Beschwerdeaufkommen in der Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt (+129 %).

Der Beschwerdeanstieg zog sich durch alle Bereiche des Bankgeschäfts, wobei sich die Eingaben in den Sachgebieten Zahlungsverkehr und Spargeschäft auf mehr als das Zweieinhalbfache steigerten. Hintergrund der hohen Fallzahlen waren gehäuft Probleme beim Onlinebanking/Kontozugang oder Verzögerungen bei der Ausführung von Kundenaufträgen. Vielfach wurden die geschilderten Probleme jedoch bereits im Verlauf des Schlichtungsverfahrens gelöst.

Einen Anstieg der Eingangszahlen gab es auch in den anderen Bereichen. So stiegen die Zahlen im Wertpapiergeschäft und im Kreditgeschäft jeweils um knapp 30 % an. Hauptbeschwerdepunkte waren fehlerhafte Depotübertragungen bzw. Fragen zum Depotwechsel und die Erhebung von Entgelten oder die Berechnung von Zinsen bei Krediten. Weitere Informationen zu der Statistik und einzelnen Sachgebieten sind den **Kapiteln 4** und **5** zu entnehmen.

Personelle Veränderungen gab es im Berichtsjahr im Team der Ombudsleute: Nach acht Jahren erfolgreicher Schlichtungstätigkeit hat Dr. Peter Frellesen sein Amt als Ombudsmann niedergelegt. Ihm gebührt großer Dank für seinen unermüdlichen Einsatz und das Einbringen seines immensen Fachwissens aus einer langjährigen Karriere in der Justiz. Seine Nachfolgerin ist Lilly Fritz, sie bringt ihrerseits langjährige Erfahrung im Richteramt mit. Mit einem profunden rechtswissenschaftlichen Hintergrund hat Prof. Dr. Tim Florstedt im September 2023 seine Arbeit als Schlichter aufgenommen. Er folgt auf Angelika Lange, die ihr Amt als Ombudsfrau niedergelegt hat, nachdem sie die Entwicklung des Ombudsmannverfahrens als kompetente und engagierte Schlichterin über einen Zeitraum von zwölf erfolgreichen Jahren maßgeblich mitgeprägt hat, wofür wir ihr herzlich danken.

Mit ihrem Einsatz und ihrer Fachkompetenz haben unsere Ombudsleute auch im Jahr 2023 auf dem Feld der außergerichtlichen Streitschlichtung erneut einen wertvollen Beitrag zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Kunden und ihren Banken geleistet.

## 2 Der Ombudsman der privaten Banken

Der Ombudsman der privaten Banken nahm im Jahre 1992 seine Tätigkeit auf und schlichtet somit schon seit 31 Jahren. Nach der erstmaligen Beleihung mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe im Jahre 1999 wurde der Ombudsman der privaten Banken vom Bundesamt für Justiz mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) i. V. m. § 11 Abs. 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) anerkannt.

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

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

## 2.1 Die Ombudsleute

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

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

Zu den Ombudsleuten selbst:

**Eckhard Bickel**, ehemals Vorsitzender des XVI. Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt am Main, schlichtet seit November 2016.

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

**Dr. Bernhard Seyderhelm**, zuvor Vorsitzender Richter des XXIII. Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt am Main mit dem Schwerpunkt Banksachen, nahm sein Amt als Ombudsmann im September 2022 auf.

Nach sechs erfolgreichen Jahren Schlichtungstätigkeit hat **Dr. Peter Frellesen** sein Amt zum 30. April 2023 beendet. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand stellvertretender Vorsitzender des VIII. Zivilsenats des BGH. Seit Mai 2023 ist Präsidentin des Amtsgerichts Wiesbaden a.D. **Lilly Fritz** als Schlichterin tätig. Sie hatte unter anderem langjährig am Landgericht Frankfurt den Vorsitz einer Zivilkammer sowie einer Kammer für Handelssachen inne und ist zertifizierte Mediatorin mit Schwerpunkt Wirtschaftsrecht.

Als ein nicht aus der Richterschaft stammender Schlichter nahm **Prof. Dr. Tim Florstedt** im September 2023 sein Amt auf. Er ist Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Handels- und Wirtschaftsrecht und Bankrecht an der EBS Law School und trat die Nachfolge von **Angelika Lange** an, die zuletzt am Oberlandesgericht Frankfurt am Main den stellvertretenden Vorsitz eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen innehatte und nach zwölf erfolgreichen Jahren ihr Amt als Ombudsfrau niederlegte.



## Eckhard Bickel

Ombudsman seit 1. November 2016  
Jahrgang 1951

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

## Kurzvita

---

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

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

Ernennung zum Richter am Landgericht Wiesbaden auf Lebenszeit am 01. April 1983

Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz - Justizprüfungsamt - seit Dezember 1990

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht am 16. Juni 1992

Ernennung zum Ministerialrat am 30. September 2002

Ernennung zum Leitenden Ministerialrat am 19. April 2004

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Oberlandesgericht am 14. Dezember 2005

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

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



## Prof. Dr. Tim Florstedt

Ombudsmann seit 2023

*„Das Schlichtungsverfahren ist eine außergerichtliche Kontrollinstanz mit bemerkenswerten Vorteilen für Bankkunden: Eine kostspielige und risikoreiche Zivilrechtsklage gegen die eigene Bank als erfahrenere und letztlich überlegene Prozessgegnerin kann entbehrlich werden. Die unbürokratische und schnelle Schlichtung bleibt auch den Angeboten von Legal Tech überlegen, die bisher auf eher stereotype, einfache Fälle begrenzt sind; kundenfreundliche Musterklagen in Banksachen sind oft langjährig. Der tiefere Sinn der privaten – kostenfreien – Vorfeldkontrolle liegt darin, das Vertrauensverhältnis zwischen Bank und Kunde aufrechterhalten zu können. Ermöglicht wird dies durch das sorgfältige und verantwortungsbewusste Vorgehen der Schlichter, die in völliger Unabhängigkeit und bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro für die teilnehmenden Banken verbindlich entscheiden. Der Bankkunde sollte daher im Streitfall stets den vorgerichtlichen Einigungsversuch bzw. die rasche Durchsetzung seiner Rechte in Betracht ziehen.“*

## Kurzvita

### **Abschluss**

1996 - 1999 Studium der Rechtswissenschaft an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Erste Juristische Staatsprüfung vor dem OLG Schleswig

2000 - 2002 Zweite Juristische Staatsprüfung vor dem OLG Koblenz

2005 - Promotion bei Prof. Dr. Karsten Schmidt

2013 - Habilitation bei Prof. Dr. Theodor Baums

### **Tätigkeiten**

September 2013 Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Handels- und Wirtschaftsrecht und Bankrecht an der EBS Law School.

seit 2004 Wissenschaftlicher Assistent am Institute for Law and Finance der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt bei Prof. Dr. Theodor Baums

2003 - 2004 Associate bei einer internationalen Großkanzlei

2000 - 2002 Referendariat in Koblenz, Anwaltsstation bei einer internationalen Großkanzlei

2000 - 2002 Wissenschaftlicher Mitarbeiter bei Prof. Dr. Karsten Schmidt



## Dr. Peter Frellesen

Ombudsmann seit 1. April 2015

Jahrgang 1949

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

## Kurzvita

### **Jura-Studium**

1968 bis 1972 in Hamburg, München und Frankfurt am Main

### **Abschluss**

1975 zweite juristische Staatsprüfung in Wiesbaden

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

### **Tätigkeiten**

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

1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

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

Ab 1984 Prüfer und sodann Vorsitzender von Prüfungsausschüssen in der ersten juristischen Staatsprüfung in Hessen

1985 Richter am OLG Frankfurt am Main

2001 Ernennung zum Richter am BGH; Mitglied des VIII. Zivilsenats

2002 bis 2009 auch Mitglied des Senats für Anwaltssachen des BGH

2009 bis 2014 stellvertretender Vorsitzender des VIII. Zivilsenats des BGH

Seit 2012 bis 2016 Dozent an der Frankfurt School of Finance and Management



## Lilly Fritz

Ombudsfrau seit 2023

*„Man muss nicht gleich zum Gericht gehen.*

*Das Schlichtungsverfahren bietet eine kostenlose und vertrauliche Alternative für viele Konflikte zwischen Banken und Verbraucherinnen und Verbrauchern. Die Schlichterinnen und Schlichter sind unabhängig und stehen für eine unparteiische, fachlich fundierte Beurteilung der Sach- und Rechtslage sowie verständliche, pragmatische Lösungsansätze.“*

## Kurzvita

### Abschluss

1978 Erstes juristisches Staatsexamen, Universität des Saarlandes

1981 Zweites juristisches Staatsexamen, Saarland

### Tätigkeiten

1981 bis 1984 Regierungsrätin, Staatskanzlei des Saarlandes

1984 bis 1988 Richterin am Landgericht Saarbrücken

1988 bis 1998 Richterin am Landgericht Frankfurt- Zivilkammern  
und kommissarische Leitung einer Kammer für Handelssachen

1998 bis 2005 Vorsitzende Richterin am Landgericht Frankfurt- Zivilkammer

2005 bis 2009 Direktorin des Amtsgerichts Königstein

2009 bis 2014 Präsidentin des Amtsgerichts Offenbach

2014 bis 2021 Präsidentin des Amtsgerichts Wiesbaden

### Ehrenamtliches Engagement / Mitgliedschaften

- Vorstand der Bürgerstiftung der Stadt Offenbach (seit 2009)

- Mentorin bei FraMeS (Programm für Nachwuchswissenschaftlerinnen der Universität Siegen)
- Deutscher Juristinnenbund
- Zonta International
- GEMME – Groupement Européen des Magistrats pour la Mediation
- BAFM – Bundesarbeitsgemeinschaft für Familienmediation
- Neue Richtervereinigung
- Wiesbadener juristische Gesellschaft



## Angelika Lange

Ombudsfrau seit 1. September 2011  
Jahrgang 1945

*„Die Möglichkeit eines Bankkunden, bei einem unstreitigen Sachverhalt in relativ kurzer Zeit ohne Kostenrisiko eine qualifizierte rechtliche Entscheidung zu bekommen und diese bis zu einem Streitwert von 10.000 € durchsetzen zu können, ist eine wichtige Form des Verbraucherschutzes, für die ich mich sehr gerne engagiere. Sie wird auch von den Banken geschätzt, die ihre Kunden zunehmend neben der allgemein zugänglichen Information individuell auf die Möglichkeit einer unkomplizierten Streitbeilegung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hinweisen.“*

## Kurzvita

### **Jura-Studium**

1964 bis 1970 in Marburg und Göttingen

### **Abschluss**

1973 zweite juristische Staatsprüfung in Hannover

### **Tätigkeiten**

1974 Richterin auf Probe am Landgericht Göttingen, Staatsanwaltschaft Hannover

1977 Richterin am Landgericht Bochum

1978 Richterin am Landgericht Gießen

1994 Richterin am OLG Frankfurt am Main, Verwendung in Zivilsenaten sowie im Staatsschutzsenat und Senat für Familiensachen, Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2002 bis 2005

2005 bis 2010 stellvertretende Vorsitzende eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen unter Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2009 bis 2010

1989 bis 2012 Mitglied des Justizprüfungsamts beim Hessischen Ministerium der Jus-

tiz

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



## Matthias Ruderisch

Ombudsman seit 2021

Jahrgang 1953

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

## Kurzvita

### Abschluss

1978 1. Juristisches Staatsexamen (Würzburg)

1981 2. Juristisches Staatsexamen (München)

### Tätigkeiten

1981 bis 1986 Staatsanwalt, Staatsanwaltschaft München I

1986 bis 1990 Richter am Amtsgericht München

1990 bis 1992 Staatsanwalt als Gruppenleiter, Staatsanwaltschaft München I

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

1996 bis 1999 Richter am Oberlandesgericht München

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

2002 bis 2011 Vorsitzender Richter einer Bankenkammer am Landgericht München I

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

Gegenwärtige Tätigkeiten:

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



## Dr. Bernhard Seyderhelm

Ombudsmann seit 2022

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

## Kurzvita

### Abschluss

1981 Erstes Juristisches Staatsexamen (Göttingen)

1984 Promotion (Göttingen)

1985 Zweites Juristisches Staatsexamen (Hannover)

### Tätigkeiten

seit 1985 Richter am Landgericht Frankfurt am Main

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

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

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

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

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

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

**Engagement**

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

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

seit 2018 Mitglied des Präsidiums des Oberlandesgerichts Frankfurt

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

2015 bis 2017 Mitglied des Richterrates des Landgerichts Frankfurt

## 2.2 Die Geschäftsstelle

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

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

### **Anschrift der Geschäftsstelle**

Bundesverband deutscher Banken e.V.  
Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 040307  
10062 Berlin

## 3 Verfahrensordnung und -ablauf

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“ geregelt. Diese kann auf der [Internetseite](#) abgerufen werden. Die bereits bei Einführung des Ombudsmannverfahrens im Jahre 1992 geschaffenen Verfahrensregeln wurden im Jahr 2017 aufgrund der Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und der am 16. September 2016 im Bundesgesetzblatt verkündeten Finanzschlichtungsstellenverordnung angepasst.

### Die Verfahrensordnung legt folgenden Ablauf fest:

#### Einreichung des Schlichtungsantrags

Ist ein Antragsteller der Ansicht, durch das Verhalten einer Bank einen Nachteil erlitten zu haben, kann er hierzu den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Der Antragsteller muss seinen Schlichtungsantrag in Textform (zum Beispiel per Brief, Fax, E-Mail) der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken zuleiten. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür das auf der Internetseite eingestellte [Formular](#) verwenden. Der Schlichtungsantrag soll in deutscher Sprache abgefasst sein.

#### Zuständigkeit des Ombudsmanns der privaten Banken

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken prüft, ob die vom Antragsteller genannte Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 UKlaG beim Ombudsmann der privaten Banken beantragt und ist dieser nicht zuständig, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab. In allen anderen Fällen der Unzuständigkeit wird die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt.

Ist der Ombudsmann der privaten Banken zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob die vom Antragsteller eingereichten Unterlagen für die Entscheidungsfindung durch die Ombudsleute vollständig sind, und bittet ihn – soweit erforderlich – um ergänzende Informationen. Wenn der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag noch nicht die nach § 5 Abs. 1 a bis e der Verfahrensordnung erforderliche Versiche-

rung abgegeben hat, wird er aufgefordert, eine solche Erklärung nachzureichen. Diese Versicherung enthält zum Beispiel die Erklärung, dass wegen der Streitigkeit noch keine andere Verbraucherschlichtungsstelle und/oder kein Gericht angerufen und die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde. Ferner wird der Antragsteller darauf hingewiesen, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt wird, wenn kein ausreichender Antrag gestellt wurde.

## Ablehnungsgründe

Sofern nach der Verfahrensordnung ein Ablehnungsgrund vorliegt, lehnt die Ombudsfrau oder der Ombudsmann in der Regel bereits vor Zuleitung des Schlichtungsantrags an die Bank die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Ein Ablehnungsgrund liegt beispielsweise vor, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Antragstellers zuzurechnen ist und der Streitgegenstand nicht den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675 c bis 676 c BGB) betrifft. Ein Schlichtungsverfahren findet ferner nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist, oder die Streitigkeit bereits vor einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass sich oft erst nach Anhörung der Bank herausstellt, dass eine Schlichtung nicht stattfinden kann. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich in ihrer Stellungnahme auf die Verjährung beruft. Darüber hinaus können die Ombudsleute ein Schlichtungsverfahren ablehnen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder Tatsachen im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, da sich eine Aufklärung durch Urkundenbeweis nicht bewerkstelligen lässt.

Mit der ab 1. Februar 2017 geltenden Verfahrensordnung wurden auch drei neue Ablehnungsgründe eingeführt: Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn der Antragsteller keinen ausreichenden Antrag gestellt hat. Gleiches gilt, wenn der Ombudsmann der privaten Banken nicht zuständig ist und keine Streitigkeit nach § 14 Unterlassungsklagengesetz vorliegt. Ferner steht das Ombudsmannverfahren dem Antragsteller bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz nicht zur Verfügung, sofern er bereits ein Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach den Vorschriften der §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz eingeleitet hat.

## Stellungnahme der Bank

Entspricht der Schlichtungsantrag den formalen Anforderungen, wird die betroffene Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – zu dem Schlichtungsantrag zu äußern. Bei eilbedürftigen Fällen, insbesondere bei der Ablehnung eines Basiskontos, wird der Schlichtungsantrag beschleunigt bearbeitet und die vorgesehene Frist zur Stellungnahme von einem Monat von der Bank in der Regel nicht ausgeschöpft. Die Stellungnahme der Bank wird dem Antragsteller zur Kenntnis übersandt. Falls die Bank dem Schlichtungsbegehren mit ihrer Stellungnahme nicht abhilft, kann sich der Antragsteller hierzu binnen eines Monats äußern. Der Antragsteller hat die Möglichkeit, eine Fristverlängerung von einem weiteren Monat zu beantragen.

## Entscheidung der Ombudsleute

Sofern die Beteiligten kein Einvernehmen erzielen können, wird der Vorgang der oder dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsfrau oder Ombudsmann vorgelegt. Eine Beweisaufnahme (zum Beispiel eine Vernehmung von Zeugen) führen die Ombudsleute nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Urkunden angetreten werden. Gelangen die Ombudsleute zu dem Ergebnis, dass dem Schlichtungsantrag ein Ablehnungsgrund entgegensteht und zum Beispiel nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme entschieden werden kann, lehnen sie die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mit einem entsprechenden Hinweis ab. Andernfalls erlassen sie auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Dieser kann auch in einen Vergleichsvorschlag münden, um die Meinungsverschiedenheit zwischen den Beteiligten einvernehmlich beizulegen. Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und wird den Beteiligten unverzüglich zugeleitet.

## Wirkung des Schlichtungsspruchs/Vergleichsvorschlags

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert des Schlichtungsantrags 10.000 € nicht übersteigt. Die Bindungswirkung gilt jedoch nicht für den Antragsteller. Ist er mit der Entscheidung nicht einverstanden und nimmt den Schlichtungsspruch nicht an, kann er sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen. Übersteigt der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 €, entfaltet der Schlichtungsspruch keine Bindungswirkung. Vielmehr bleibt es den Beteiligten überlassen, sich dem Spruch durch schriftliche Erklärung innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch Mitteilung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle anzuschließen.

Haben die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag erlassen, steht es den Beteiligten ebenfalls frei, sich diesem durch schriftliche Erklärung binnen genannter Frist anzuschließen.

Nach Ablauf der Erklärungsfrist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mit. Wurde keine Einigung erzielt, wird die Mitteilung als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 1 Satz 2 EGZPO bezeichnet.

## 4 Statistischer Jahresrückblick

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

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

		<b>Anzahl</b>
<b>4.1</b>	<b>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</b>	<b><u>12.659</u></b>
	Davon	
	<b>Gegen Mitgliedsbanken</b>	<b>12.371</b>
	Zahlungsverkehr	9.336
	Wertpapiergeschäft	961
	Kreditgeschäft	775
	Spargeschäft	1.072
	Sonstige („Diverse“)	224
	Bürgschaften/Drittsicherheiten	3
	<b>Gegen Nichtmitglieder</b>	<b>273</b>
	Sonstige Finanzangelegenheiten	263
	Unzuständige	10
<b>4.2</b>	<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b><u>6.057</u></b>

---

<b>4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden</b>	<b>228</b>
---	------------

---

<b>4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben</b>	<b>4.287</b>
---	--------------

---

Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	322
--	-----

---

Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	3.965
--	-------

---

<b>4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge</b>	<b>386</b>
---	------------

---

Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	47
---	----

---

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	2
--	---

---

Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	6
---	---

---

Bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	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	0
---	---

---

Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	12
---	----

---

Die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig	0
--	---

---

Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0
--	---

---

Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	1
Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	38
Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	261
Kein Verbraucher	8
Kein von der Bank angebotenes Produkt/keine von der Bank angebotene Dienstleistung	10

---

#### **4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden**

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	724
Anzahl der „erfolglos gebliebenen Verfahren“ (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	432

---

#### **4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren**

Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 6 Abs. 4 Verfahrensordnung)	<b>4,12 Tage</b>
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung)	<b>206,59 Tage</b>

Bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt:

- Abgegebene Schlichtungsanträge
- Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt haben
- Ablehnungsentscheidungen

---

<b>4.4</b>	<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	<b>724</b>
------------	--	------------

---

---

<b>4.5</b>	<b>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)</b>	<b>101</b>
------------	---	------------

---

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2023 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 12.659 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt: 2022 gingen 5.794 Schlichtungsanträge ein, 2021 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge 6.476. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 4.399 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Die Eingangszahlen betreffend sonstige schriftliche Anfragen haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Im Jahr 2022 gingen 1.468 schriftliche Anfragen ein, vor sechs Jahren waren es sogar nur 355 zu beantwortende Anfragen. Die sonstigen schriftlichen Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgen. Daneben wurden wieder zahlreiche telefonische Auskünfte erteilt.

Insgesamt richteten sich 12.371 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 75,5 % (9.336 Eingaben) dem Sachgebiet des **Zahlungsverkehrs** zuzuordnen. Auf den **Sparverkehr** entfielen im Berichtsjahr 8,7 % (1.072 Eingaben), auf das **Wertpapiergeschäft** 7,8 % (961 Eingaben) und auf das **Kreditgeschäft** 6,3 % (775 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich in **Kapitel 5**.

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 273 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 263 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 zehn 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 Schlich-

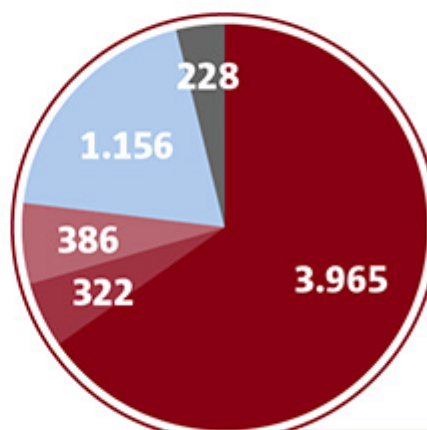
tungsanträgen wird mangels inhaltlicher Bearbeitung kein thematisches Sachgebiet zugewiesen, sie werden vorliegend unter „Unzuständige“ aufgeführt.

## 4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

### 2023 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

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

**Gesamt: 6.057**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Im Berichtsjahr 2023 wurden insgesamt 6.057 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.863 solcher Vorgänge im Jahr 2022. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 228 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 4.287 Schlichtungsanträge erledigten sich bereits im Vorfeld, weil die Bank dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag zurückgenommen hat ([siehe hierzu unter 4.2.2](#)). In 386 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 1.156 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 936 Fällen um Schlichtungssprüche, 220-mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)).

## 4.2.1 An die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebene Schlichtungsanträge

Von den im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen wurden 228 Schlichtungsanträge an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Im Vorjahr waren es 394 Abgaben. Im Berichtsjahr bestand daher erfreulicherweise auf Seiten der Verbraucher weniger Unsicherheit über die für ihr Institut zuständige Schlichtungsstelle.

## 4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2023 erledigten sich 4.287 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 2.244 Erledigungen im Jahr 2022. Das sind knapp 35 % aller im Berichtsjahr eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken.

Die für hiesiges Verfahren geltende Finanzschlichtungsstellenverordnung sieht anders als zum Beispiel das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Umsetzung des Art. 5 Abs. 4 a der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL) nicht vor, dass der streitige Anspruch zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend zu machen ist. Daher kommt es immer wieder vor, dass Banken im Schlichtungsverfahren erstmals Kenntnis von dem Anliegen des Antragstellers erlangen. Oftmals können dann 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, oder machen ihren Kunden Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen.

Darüber hinaus sind von den „Im Vorfeld erledigten Schlichtungsanträgen“ auch Schlichtungsverfahren umfasst, in denen ein vom Kunde zuvor ausgelöster Auftrag von der Bank nicht unmittelbar, sondern erst während des anhängigen Schlichtungsverfahrens ausgeführt wurde und sich das Anliegen dadurch erledigt hat.

In 3.965 Fällen hat sich die Streitigkeit im Vorfeld erledigt, zum Beispiel weil die Bank dem Begehren inzwischen nachgekommen ist oder die Parteien sich geeinigt haben. In weiteren 322 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 386 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Damit lag die Zahl der Ablehnungsentscheidungen weit unter denen der Vorjahre, im Jahr 2022 ergingen 676 Ablehnungsentscheidungen.

Wie auch schon in den Vorjahren ergingen die meisten Ablehnungsentscheidungen (261) zu Vorgängen, in denen eine Aufklärung durch Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden konnte, so dass für eine Schlichtung eine weitergehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. 2022 betrug die Anzahl der Entscheidungen zu diesem Ablehnungsgrund 279, 2021 ergingen 400 Ablehnungsentscheidungen hierzu.

Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens 47-mal ab, da kein ausreichender Antrag gestellt wurde, und 38-mal, da eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist. Hierdurch soll die Klärung von Rechtsfragen der höchstrichterlichen Rechtsprechung vorbehalten bleiben und sich widersprechende Entscheidungen vermieden werden. 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 1.156 Schlichtungsvorschläge im Sinne des § 6 Abs. 4 Verfahrensordnung. Dabei handelte es sich in 936 Fällen um Schlichtungssprüche, 220 Schlichtungsverfahren wurden mit einem Vergleichsvorschlag beendet. Im Vorjahr erließen die Ombudsleute insgesamt 1.549 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 „erfolglos gebliebenes Verfahren“ zu bezeichnen.

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

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

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

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

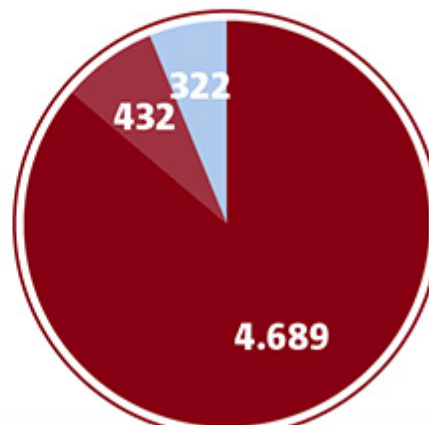
Insgesamt wurden von den Beteiligten 724 Schlichtungsvorschläge angenommen. 432 Schlichtungsverfahren blieben im Sinne der vorstehend erläuterten gesetzlichen Bestimmungen hingegen erfolglos.

## 4.2.5 Verfahrensausgänge

### Verfahrensausgänge 2023

- Begehren entsprochen/  
Einigung
- Begehren nicht entsprochen/  
keine Einigung
- Rücknahmen

**Gesamt: 5.443**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Von besonderem Interesse sind auch die Verfahrensausgänge in der Gesamtbetrachtung. Wie die nachfolgend abgebildete Grafik zeigt, erreichte im Berichtszeitraum eine überwiegende Mehrheit (86 %) das mit dem Schlichtungsverfahren angestrebte Ziel. Hiervon erreichten 15 % im Vorfeld eine Einigung mit der Bank oder sie erklärten sich mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens einverstanden und nahmen den Schlichtungsvorschlag an. Die übrigen 85 % der erfolgreichen Schlichtungsvorgänge erledigten sich im Vorfeld, meist weil die Bank dem mit dem Schlichtungsverfahren begehrten Anliegen nach Anhängigkeit des Schlichtungsverfahrens nachgekommen ist und der Grund für die Beschwerde nachträglich entfiel.

In nur 8 % aller eingereichten Schlichtungsvorgänge (432) konnte keine Einigung gefunden werden.

In 322 Fällen blieb unklar, ob die Antragsteller ihr Beschwerdeziel erreichten, da sie für die Rücknahme des Schlichtungsantrags keinen Grund angaben. Bezugsgröße waren dabei alle „zulässigen“ Schlichtungsverfahren, also Schlichtungsverfahren, die mit einem Schlichtungsvorschlag beendet wurden oder die sich im Vorfeld erledigten. Unberücksichtigt blieben daher Ablehnungsentscheidungen und Abgaben an andere Verbraucherschlichtungsstellen.

Verfahrensausgänge sind nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

## 4.3 Durchschnittliche Dauer des Verfahrens\*

Im Jahr 2023 lag der Zeitraum zwischen dem Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags an den Antragsteller im Durchschnitt bei 4,12 Tagen.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer lag im Berichtszeitraum bei 206,59 Tagen, wobei Bezugswert alle Schlichtungsverfahren sind, bei denen eine Mitteilung nach § 6 Abs. 5 c Verfahrensordnung erfolgt ist. Nicht berücksichtigt wurden daher abgegebene Schlichtungsanträge, Schlichtungsanträge, die sich im Vorfeld erledigt hatten, und Ablehnungsentscheidungen.

\*Korrektur vorgenommen am 25.03.2024

## 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

101 der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge wiesen einen grenzübergreifenden Bezug auf. Ihr Anteil beläuft sich damit auf weniger als 1 % der im Berichtszeitraum eingegangenen Schlichtungsanträge (*siehe hierzu auch Kapitel 6*).

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

Der Ombudsmann der privaten Banken hat aufgrund seiner Schlichtungstätigkeit keine Erkenntnisse über Problemstellungen gewonnen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

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

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

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

## 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. Im November nahm sie am branchenübergreifenden Treffen der Schlichtungsstellen teil, das von ihr ausgerichtet wurde.

### Zusammenarbeit mit europäischen Verbraucherschlichtungsstellen

Der Ombudsmann der privaten Banken ist Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (**FIN-NET**) bei der Europäischen Kommission (**siehe hierzu auch Kapitel 6**). Die Schlichtungsstelle nahm im Mai 2022 an einem digital durchgeführten Treffen des Netzwerks teil.

Dieser Abschnitt ist nicht im Erhebungsbogen aufgeführt.

## 5 Sachgebiete und Schlichtungssprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken im Jahr 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

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

Im vergangenen Jahr betrafen die Eingaben wieder alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2023 entfiel der Hauptteil der Schlichtungsanträge mit 75,5 % auf das Sachgebiet Zahlungsverkehr, gefolgt vom Sparverkehr mit 8,7 % und dem Wertpapiergeschäft mit 7,8 %. Das Sachgebiet Kreditgeschäft betrafen im Berichtsjahr nur 6,3 % der Eingaben.

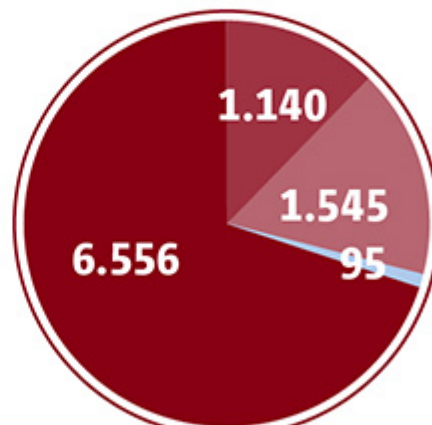
Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter 5.1 bis 5.6 an. Zusätzlich sollen repräsentative und anonymisierte Schlichtungssprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Schlichtungssprüche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

## 5.1 Zahlungsverkehr

### Schlichtungsanträge 2023

- Kontoführung
- Kartengebunden
- Nicht kartengebunden
- Basiskonto

**Gesamt: 9.336**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

9.336 Schlichtungsanträge entfielen 2023 auf das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Das sind 75,5 % aller Eingaben insgesamt. Innerhalb dieses Sachgebietes dominierten dabei Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung mit 70,2 %. 12,2 % betrafen das Kartengeschäft sowie 16,6 % den nicht kartengebundenen Zahlungsverkehr. Zum Basiskonto gingen nur 95 Schlichtungsanträge (ca. 1 %) ein.

### Kontoführung

6.556 Kundeneingaben zu diesem Sachgebietsunterpunkt betrafen alle Probleme bei der Kontoführung, die sich bei der Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte über das laufende Konto ergeben können. Schwerpunkte waren im Berichtsjahr allgemeine Probleme mit dem Kontozugang und/oder der Nutzung des Onlinebankings, die häufig dazu führten, dass Antragsteller kurzzeitig nicht auf ihre Konten zugreifen konnten, vgl. hierzu **Entscheidung 1**. In vielen Fällen konnten diese Schlichtungsanträge im Vorfeld erledigt werden, da technisch bedingte Schwierigkeiten beseitigt oder Anwenderfehler durch bankseitigen Support ausgeräumt wurden. Darüber hinaus thematisierten Beschwerdeführer Kontopfändungen sowie die Abwicklung von Nachlasskonten. In **Schlichtungsspruch 2** ist ein Beispiel hierfür dargestellt.

Die Anträge reichten ferner von allen Fragen zu Kontoführungsgebühren über Kontoumschreibungen und die Zusendung von Kontoauszügen bis hin zu Beschwerden über eine Kündigung des Kontos und damit einhergehende Meldungen an die SCHUFA Holding AG.

## Kartengebundener Zahlungsverkehr

Innerhalb dieses Sachgebietsunterpunktes dominierten Schlichtungsanträge zu missbräuchlichen Kartenverfügungen und Beschwerden wegen Umsatzreklamationen. Darüber hinaus waren Entgelterhebungen rund um den Einsatz von Zahlungskarten von Bedeutung, seien es Jahresentgelte für Kreditkarten, Preise für die Ausstellung von Zweitkarten oder Entgelte für den Einsatz der Karte im Ausland. Daneben ging es häufig um Problematiken bei Geldautomatentransaktionen. Im **Schlichtungsspruch 3** ist ein Beispiel einer Streitigkeit zwischen dem Kunden und der Bank aus diesem Sachgebiet dargestellt.

## Nicht kartengebundener Zahlungsverkehr

Schlichtungsanträge dieses Bereiches betrafen hauptsächlich den Überweisungsverkehr. Moniert wurden häufig Überweisungen, die nicht den gewünschten Empfänger erreichten, sowie Umrechnungsentgelte bei Überweisungen ins Ausland. Vereinzelt wurden auch Ansprüche wegen nicht oder nicht termingerecht ausgeführter Überweisungsaufträge geltend gemacht. Auch Schlichtungsanträge zum Lastschriftverfahren fielen in diese Kategorie. Vermehrt verlangten die Antragsteller die Rückerstattung von Zahlungen, die sie aufgrund von betrügerischen Handlungen selbst veranlasst und autorisiert hatten (**siehe hierzu Schlichtungsspruch 4**). In einigen dieser Fälle wurde die Auffassung vertreten, die Banken hätten eine Warn- oder Hinweispflicht gegenüber ihren Kunden und müssten die Zahlungsempfänger auf ihre Legitimität überprüfen.

## Basiskonto

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

Nicht verschwiegen werden soll, dass die Antragsteller in Bezug auf die Eröffnung bzw. Aufrechterhaltung eines Basiskontos alternativ zum hiesigen Schlichtungsver-

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

## 5.1.1 Entscheidung 1

### Zahlungsverkehr – Kontoführung

#### **Von einer Schlichtung wird abgesehen.**

Der Antragsteller ist Kunde der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) und führt bei dieser ein (...)Konto und ein Girokonto.

Er hat sich im September 2022 ein neues Smartphone zum Onlinebanking angeschafft und wollte mit diesem, wie mit dem früheren Gerät auch, Überweisungsaufträge vornehmen. Die App funktioniert aber nach der Ansicht des Antragstellers nicht, da der letzte Schritt, die Freigabe durch die Bank selbst, nicht durchgeführt werden konnte.

Der Antragsteller fordert von der Bank die Abstellung dieser Situation, da die Möglichkeit des Onlinebankings zum Vertragsinhalt gehöre. Der Fehler liege im System der Bank, den diese abzustellen habe.

Die Bank hat eingeräumt, dass es zu einem Problem komme, jedoch liege dieses nicht an ihrem System, es reagiere auf die Vorgaben und arbeite fehlerfrei.

Ich kann für den Antragsteller nichts ausrichten. Zum einen ist generell der Zugang zu seinem Konto möglich, nur der eine gewünschte Weg steht nicht zur Verfügung. Selbst wenn man davon ausgehen würde, dass das Onlinebanking aufgrund der vertraglichen Absprachen zwingend möglich sein müsste, vermag ich aber angesichts des Sachvortrages der Beteiligten eine Pflichtverletzung der Bank nicht mit der notwendigen Sicherheit festzustellen. Die Bank stellt einen Fehler ihres Systems in Abrede, so dass durch ein Sachverständigengutachten geklärt werden müsste, worin die Ursache des aufgetretenen Problems liegt. Die Einholung eines Sachverständigengutachtens bedingt aber eine Beweisaufnahme.

Eine solche Beweisaufnahme ist im Schlichtungsverfahren nach § 6 Abs. 3 der Verfahrensordnung nicht vorgesehen und deshalb nicht möglich. Ich muss daher eine Schlichtung gemäß der Regelung des § 4 Abs. 2 b der Verfahrensordnung ablehnen. Für Schadensersatzforderungen, die außerdem derzeit nicht spezifiziert und prüfbar dargestellt sind, besteht deshalb kein Raum.

Eine Schlichtung in der o. g. Angelegenheit kommt daher nicht in Betracht.

## 5.1.2 Schlichtungsspruch 2

### Zahlungsverkehr – Kontoführung

Die Antragsgegnerin hat die bei ihr geführten Konten des (...) aufzulösen und die Guthabenbeträge auf das mit Schreiben vom 08.03.2023 angegebene Konto der Antragstellerin zu überweisen.

Gründe:

Die Antragstellerin macht als Alleinerbin des am 22.04.1937 geborenen und am 26.12.2022 verstorbenen (...) (künftig „Erblasser“) Auszahlungsansprüche gegen die Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) geltend. Der Erblasser führte bei der Bank ein Girokonto und zwei Sparbücher. In einem notariellen Testament vom 19.06.2016 hat der Erblasser die Antragstellerin zur alleinigen und ausschließlichen Erbin eingesetzt. In dem Testament wurde ein Herr (...) zum Testamentsvollstrecker berufen. Diese Person ist vorverstorben. Ein Ersatztestamentsvollstrecker wurde nicht bestimmt. Die Antragstellerin hat am 07.02.2023 die Erbschaft angenommen.

Der Verwaltungsleiter der Antragstellerin hat bei der Bank mit Schreiben vom 08.03.2023 die Konten des Erblassers gekündigt und um Auszahlung der Beträge auf das Konto der Antragstellerin gebeten. Diesem Begehren ist die Bank nicht nachgekommen, weshalb die Antragstellerin nunmehr um aufsichtsrechtliche Schritte bitet. Die Bank verweigert die Auszahlung, da ein hinreichender Nachweis für die Erbberechtigung nicht vorliege. Zudem beruft sie sich darauf, dass eine Testamentsvollstreckung angeordnet sei.

Das Begehren der Antragstellerin ist berechtigt und dahingehend auszulegen, dass sie gemäß ihrem Verlangen in dem Schreiben vom 08.03.2023 die Auszahlung der auf den Konten des Erblassers befindlichen Guthabenbeträge fordert.

Der Antragstellerin steht gegen die Bank tatsächlich ein Auszahlungsanspruch zu, da sie von dem Erblasser in einem notariellen Testament als Alleinerbin eingesetzt wurde. Die Testamentseinsetzung ist eindeutig dokumentiert und so auch von dem Nachlassgericht festgehalten. Da keine irgendwie gearteten Nachkommen oder Verwandten des Erblassers ersichtlich sind, was in dem notariellen Testament, welches der Bank vorliegt, eindeutig verbrieft ist, bestehen keine Zweifel an der wirksamen Erbeinsetzung der Antragstellerin. Dementsprechend ist sie als Alleinerbin nach den §§ 1922 und 1942 BGB berechtigt, als Rechtnachfolgerin des Erblassers Auszah-

lungsansprüche geltend zu machen, da die Erbschaft auch angenommen wurde (§ 1943 BGB). Diesem Verlangen steht auch nicht die ursprünglich angeordnete Testamentsvollstreckung entgegen, denn der eingesetzte Testamentsvollstrecker ist vorverstorben. Mit dessen Tod ist deshalb die Testamentsvollstreckung gemäß § 2225 BGB erloschen. Da auch von dem Erblasser kein Nachfolger bestimmt wurde und auch das Nachlassgericht keinen solchen ernannt hat, unterliegt das Recht der Antragstellerin keinen Beschränkungen mehr. Soweit der Erblasser noch ein Vermächtnis angeordnet hat, ist die Bank nicht die Bewahrerin der Interessen des Vermächtnisnehmers, vielmehr hat dieser seine Ansprüche direkt gegen die Erbin geltend zu machen (§§ 2147 und 2174 BGB). Leistungsverweigerungsrechte der Bank bestehen demnach nicht.

## 5.1.3 Schlichtungsspruch 3

### Zahlungsverkehr – kartengebunden

Die Bank wird verpflichtet, dem betreffenden Versicherungsunternehmen Kenntnis davon zu geben, dass der Antragsteller Versicherungsleistungen aus der vom Antragsteller für seine Kreditkarte abgeschlossenen Restschuldversicherung beansprucht, und die Seiten 1 bis 7 des Schlichtungsantrags sowie das spätere Schreiben des Antragstellers an die Bank vom 22.10.2021 an das Versicherungsunternehmen weiterzuleiten.

Darüber hinaus hat die Bank dem Antragsteller den Namen und die Kontaktadresse des Versicherungsunternehmens sowie die Versicherungsnummer des Antragstellers mitzuteilen.

Gründe:

Der Antragsteller verlangt von der Bank, bei der er eine Restschuldversicherung für seine Kreditkarte abgeschlossen hatte, die Meldung eines Versicherungsfalles an die Versicherung und die Weiterleitung der Unterlagen. Die Bank bestreitet, das Schreiben des Antragstellers vom 11.09.2019 erhalten zu haben, und verweist darauf, dass sie die Restforderung der von ihr gekündigten Kreditkarte an ein Inkassounternehmen abgetreten habe.

Es kann dahingestellt bleiben, ob die Bank das erste Schreiben des Antragstellers vom 11.09.2019 erhalten hat. Unabhängig davon ist die Bank auch nach Vertragsende verpflichtet, es dem Antragsteller zu ermöglichen, Leistungsansprüche aus der abgeschlossenen Restschuldversicherung gegen die Versicherung geltend zu machen. Sie hat daher der Versicherung in der oben dargelegten Weise Kenntnis davon zu geben, dass der Antragsteller Leistungen aus der Restschuldversicherung beansprucht, damit das Versicherungsunternehmen eine Prüfung einleiten kann. Darüber hinaus hat die Bank dem Antragsteller die oben genannten Informationen zu geben, damit er die weitere Korrespondenz direkt mit der Versicherung führen kann.

## 5.1.4 Schlichtungsspruch 4

Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Gründe:

Der Antragsteller unterhält bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) ein Konto und benutzt das Onlinebanking. Am 26.09.2023 führte der Antragsteller im Wege des Onlinebankings drei Überweisungen in Höhe eines Gesamtbetrages von 6.200,28 € durch, die er selbst autorisierte. Nachdem diese Überweisungen in Auftrag gegeben worden waren, bemerkte der Antragsteller, dass er Opfer eines Betruges geworden war, und wollte die Überweisungen widerrufen. Die Überweisungen wurden aber ausgeführt und das Konto des Antragstellers dementsprechend belastet. Rückforderungsversuche der Bank blieben nach ihrer Darstellung erfolglos.

Der Antragsteller fordert von der Bank die Rückzahlung der überwiesenen Gelder nebst 5 % Zinsen, was diese ablehnt, da der Antragsteller – unstreitig – die Überweisungen selbst initiiert und autorisiert hatte.

Wegen der Einzelheiten des Sachverhaltes wird auf die eingereichten Schreiben und Unterlagen verwiesen. Der Antragsteller ist der Auffassung, die Bank sei zur Schadensersatzleistung verpflichtet, da sie ihren Sorgfaltspflichten nicht nachgekommen sei. Außerdem ist er der Auffassung, dass er nicht haften würde, weil er der Bank den Betrug unverzüglich gemeldet habe und eine Anzeige bei der Polizeibehörde erstattet habe.

Die Bank lehnt eine Einstandspflicht wegen der Eigenverantwortlichkeit des Antragstellers für die Zahlungsflüsse ab.

Ich kann zwar die Enttäuschung des Antragstellers über den erlittenen erheblichen Verlust nachvollziehen, jedoch kann mich dieses Verständnis nicht veranlassen, dem Gesuch des Antragstellers stattzugeben. Es besteht nämlich keine rechtliche Verpflichtung der Bank zum Schadensersatz, da der Antragsteller die Zahlungen gewollt und selbst veranlasst und gegenüber der Bank autorisiert hat. Diese bewusst ohne Beratung durch die Bank in Auftrag gegebenen und autorisierten Anweisungen musste die Bank gemäß § 675 j BGB ausführen, ohne eine inhaltliche Prüfung vornehmen zu müssen und zu dürfen. Nach der übereinstimmenden Sicht der Ombudsleute kommt eine eigenständige Bewertung der Transaktionen durch die Bank nicht in Betracht, weil dies weder das Gesetz noch das Vertragsverhältnis zwischen Zahler

(Antragsteller) und dem Zahlungsdienstleister (Bank) vorsieht. Betroffen ist hier nur das Valutaverhältnis, das sogenannte Grundverhältnis zwischen dem Antragsteller und dem angegebenen Zahlungsempfänger. Einwände aus diesem Grundverhältnis können der Bank aber nicht entgegengehalten werden. Die Bank war vielmehr aufgrund ihres Vertragsverhältnisses mit dem Antragsteller verpflichtet, die ihr in Auftrag gegebenen Leistungen zu erbringen. Die beiden Rechtsverhältnisse sind als rechtlich selbständig zu bewerten, ein Einwendungsdurchgriff findet nicht statt.

Wegen der wirksamen Zahlungsanweisungen konnten diese von dem Antragsteller auch nicht nachträglich widerrufen werden, wie dies aus der Regelung des § 675 p BGB folgt. Eine eigenständige Überprüfungs- und Informationspflicht traf die Bank dabei nach der eindeutigen gesetzlichen Regelung des § 675 r BGB nicht. Angesichts dieser Umstände kann ich keine Sorgfaltspflichtverletzung der Bank feststellen.

Soweit der Antragsteller meint, bei einer unverzüglichen Betrugsmeldung und einer polizeilichen Anzeige würde er nicht haften, beruht diese Ansicht auf einem Irrtum und stimmt mit der eindeutigen Rechtslage nicht überein, nach der er selbst das Risiko für von ihm veranlasste Überweisungen zu tragen hat.

Da die Empfängerbank die Bank darüber in Kenntnis gesetzt hat, dass die Rücküberweisung abgelehnt wird, bestehen keine weiteren Ansprüche gegen die Bank. Der Antragsteller ist vielmehr gehalten eventuelle Rückzahlungsansprüche gegen den Empfänger geltend zu machen.

## 5.2 Spargeschäft

Den Sparverkehr betrafen im Berichtsjahr 2023 1.072 Schlichtungsanträge, das entspricht einem Volumen von 8,7 % des Gesamtaufkommens. Im Vorjahr waren es 387 Anträge, im Jahr 2021 sogar nur 146. Die Zahl der Anträge in diesem Bereich lag damit um 177 % über der des Vorjahres. Diese Entwicklung spiegelt die gestiegene Attraktivität des Sparens nach Erhöhung des Zinsniveaus wider.

Gegenstand der Anträge beim Spargeschäft waren häufig die Modalitäten rund um das Sparbuch. Oftmals monierten die Antragsteller die Auszahlung des Sparguthabens, siehe auch [Schlichtungsspruch 5](#). Ferner wurden Ansprüche aus Sparplänen geltend gemacht und beispielsweise Zinsschäden bei vorzeitiger Beendigung von Sparplänen gefordert, siehe hierzu [Vergleichsvorschlag 6](#).

## 5.2.1 Schlichtungsspruch 5

### Spargeschäft

Die Antragsgegnerin zahlt an den Antragsteller einen Betrag in Höhe von 1.070,00 €.

Gründe:

Der Antragsteller begehrte aufgrund einer postmortalen Vollmacht seines Vaters, der zwei Festgeldkonten bei der Antragsgegnerin unterhielt, die Auflösung dieser Konten. Die Antragsgegnerin machte dies von der Vorlage eines Erbscheins abhängig. Für die Erteilung des Erbscheins entstanden dem Antragsteller Kosten von mindestens 1.070,00 €, deren Ersatz der Antragsteller vorliegend verlangt.

Das Begehren des Antragstellers ist in vollem Umfang berechtigt. Es ist allgemein anerkannt und rechtlich nicht umstritten, dass der Nachweis einer postmortalen Vollmacht nach Tod des Erblassers ausreicht, um über das Erbe zu verfügen (BGH, Urteil vom 25. Oktober 1994 – XI ZR 239/93; OLG Schleswig, FGPrax 2014, 206; Weidlich, ZEV 2016, 57; Zimmer, NJW 2022, 3392). Entgegen der Ansicht der Antragsgegnerin ist der Vertreter nicht verpflichtet, einen Erbnachweis oder gar einen Erbschein vorzulegen. Eine Bank läuft damit auch nicht Gefahr, sich Ansprüchen einer Erbengemeinschaft auszusetzen, denn der Vertreter tritt nach Tod des Erblassers automatisch als Vertreter der Erbengemeinschaft auf, die sich sein Handeln zurechnen lassen muss. Es war deshalb von der Antragsgegnerin nicht veranlasst, auf die Vorlage eines Erbscheins zu bestehen. Die dafür erforderlichen Aufwendungen, die der Höhe nach unstreitig sind, hat die Antragsgegnerin daher zu ersetzen.

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

## 5.2.2 Vergleichsvorschlag 6

### Spargeschäft

Ich schlage vor, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller im Kulanzweg knapp die Hälfte des geltend gemachten Schadens, mithin 550,00 €, erstattet.

Gründe:

Der Antragsteller wendet sich gegen die vorzeitige Beendigung seines (...)Sparplans und verlangt den daraus resultierenden Zinsschaden in Höhe von 1.121,24 €.

Er hat mit Schreiben vom 02.03.2022 infolge kurzfristigen Kapitalbedarfs die Kündigung des Vertrages zum 02.06.2022 erklärt, die Kündigung jedoch am 31.05.2022 widerrufen.

Die Antragsgegnerin lehnt eine Fortführung des Vertrages bis zum regulären Laufzeitende am 14.12.2022 ab und verweist auf den verspäteten Widerruf.

Demgegenüber beruft sich der Antragsteller auf gegenteilige Erklärungen und Informationen der Mitarbeiter der Antragsgegnerin.

Die Antragsgegnerin erklärt demgegenüber, dass interne Protokolle mit „Empfehlungen“ der Mitarbeiter nicht vorliegen würden. Die vom Antragsteller genannte Mitarbeiterin könne nicht mehr befragt werden, da sie das Unternehmen verlassen habe.

Rein rechtlich war der Widerruf des Antrags verspätet.

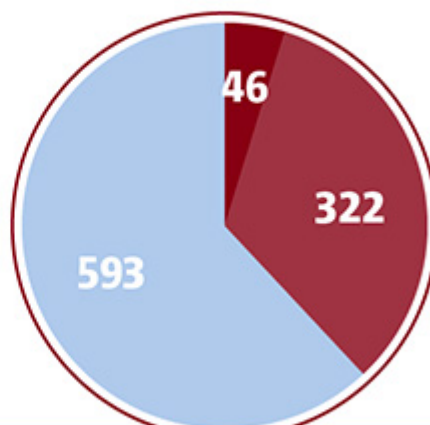
Anders könnte die Situation allerdings zu beurteilen sein, wenn es der Antragsgegnerin zuzurechnende anderweitige Empfehlungen von Kundenbetreuern gegeben hat, auf die sich der Antragsteller verlassen hat.

Die unklare Tatsachenlage, die im Schlichtungsverfahren nicht aufgeklärt werden kann, die langjährige Geschäftsbeziehung und der überschaubare Schadensbetrag veranlassen mich zu einem pragmatischen Lösungsvorschlag, mit dem die Angelegenheit beendet werden könnte.

## 5.3 Wertpapiergeschäft

### Schlichtungsanträge 2023

- Anlageberatung/  
Vermögensverwaltung
  - Abwicklung
  - Depotführung
- 
- Gesamt: 961**
- 



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 961 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht rund 7,8 % aller Eingaben. Damit hat sich die Eingangszahl im Vergleich zum letzten Jahr um 28 % erhöht, in 2022 gingen nur 751 Schlichtungsanträge zum Sachgebiet des Wertpapiergeschäfts ein.

### Depotführung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit knapp 62 % auf die Depotführung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 593 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es nur 350 Anträge. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die verzögerte oder fehlerhafte Depotübertragung, die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel sowie die grundsätzliche Ablehnung der Eröffnung eines Depotkontos. **Vergleichsvorschlag 7** dokumentiert ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt.

## Abwicklung

Die Eingangszahlen im Bereich der Abwicklung lagen im Berichtsjahr 2023 in etwa auf dem Niveau des Vorjahres. Die Schlichtungsstelle verzeichnete hierzu 322 Schlichtungsanträge, im Jahr 2022 waren es 344 Eingaben. In diesen Fällen ging es meist um Fragen rund um die Übertragung von Wertpapieren. Zudem wurden Probleme bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten thematisiert.

## Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der schon in den Vorjahren sichtbare Beschwerderückgang im Bereich der Anlageberatung/Vermögensverwaltung hat sich auch im Berichtsjahr 2023 weiter fortgesetzt. Es gingen nur noch 46 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebiet ein, im Vorjahr waren es 57.

## 5.3.1 Vergleichsvorschlag 7

### Wertpapiergeschäft – Depotführung

Die Antragsgegnerin schreibt dem Antragsteller für das Jahr 2023 rein aus Kulanz ohne Anerkennung einer Rechtspflicht einen Betrag in Höhe von 156,93 € gut. Mit der Gutschrift dieses Betrages sind alle Forderungen des Antragstellers für die Jahre 2020 bis 2023 wegen der Behandlung der Erstattung der Besteuerung von Immobilienfonds i. L. erledigt.

Diesem Vorschlag liegen die nachfolgenden Erwägungen zu Grunde:

Der Antragsteller ist Kunde der Antragsgegnerin (nachfolgend „Bank“) und unterhält dort Anteile an Immobilienfonds i. L. Die Beteiligten streiten über die Behandlung der Besteuerung von Immobilienfonds in Abwicklung.

Der Antragsteller wirft der Bank vor, die notwendigen Abrechnungen nicht in der gegebenen Zeit und fristgerecht vorgenommen zu haben.

Er verlangt deshalb von der Bank die Zahlung von Verzugszinsen in Höhe von 9 % über dem Basiszinssatz, Erstattung des Verzugsschadens sowie Zahlung einer Verzugspauschale in Höhe von je 40,00 € für jedes Jahr. Insgesamt verlangt der Antragsteller für die Jahre 2020 bis 2023 die Zahlung einer Summe in Höhe von 1.026,73 €.

Die Bank hat das wiederholt gestellte Begehren des Antragstellers geprüft und für die Jahre 2020 bis 2022 Kulanzzahlungen in Höhe von insgesamt 436,29 € erbracht. Sie ist der Ansicht, sich nicht in Zahlungsverzug befunden zu haben. Außerdem sei durch die Kulanzzahlungen ein eventueller Verzugsschaden bereits abgegolten.

Ich empfehle den Beteiligten die Angelegenheit einvernehmlich zu regeln, da eine solche angemessen und sachgerecht erscheint. Ob die Substanzausschüttungen tatsächlich zu spät erfolgt sind und ob insbesondere ein Verzug der Bank vorgelegen hat, ist offen. Es kann bereits nicht festgestellt werden, ob und wann ein Verzug der Bank mit den Zahlungen vorlag. Es war weder nach dem Gesetz eine konkretes Datum zur Auszahlung bestimmt, noch folgt aus den von dem Antragsteller genannten Normen eine zeitlich konkrete Handlungspflicht. Diese bedarf vielmehr noch einer genauen zeitlichen Fixierung. Wann aber durch konkrete Mahnungen ein Verzug eingetreten sein soll, kann ich nicht mit der notwendigen Sicherheit feststellen. Zudem

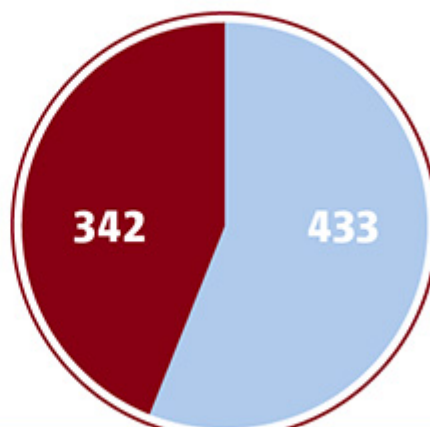
ist die von dem Antragsteller vorgenommene Schadensberechnung zu abstrakt, um überprüfen zu können, ob tatsächlich ein konkreter Schaden entstanden ist, da die Anlagenmöglichkeiten und das übliche Anlageverhalten nicht konkret dargestellt und belegt sind. Zudem ist die Zinshöhe nicht gerechtfertigt, da der von dem Antragsteller angegebene Zinssatz nicht für Verbraucher gilt. Eine Entscheidung im Schlichtungsverfahren ist nur zu dem Verbraucherzins möglich, der aber nur 5 % über dem Basiszinssatz liegt. Insgesamt kann ich deshalb nicht mit der notwendigen Sicherheit feststellen, dass dem Antragsteller tatsächlich ein ersatzfähiger Schaden entstanden ist, der über den Kulanzzahlungen der Bank liegt. Da die Bank die Leistung nicht unmittelbar nach Abschluss des Jahres erbracht hat, sollte sie für das Jahr 2023 noch die angesprochene Kulanzzahlung leisten, um die Angelegenheit zu erledigen. Dies erscheint völlig interessengerecht und geboten, da die Beteiligten weiterhin in einer Geschäftsbeziehung stehen. In den Folgejahren sollte die Bank bemüht sein, die Auszahlung in zeitlicher Nähe zum Jahresschluss vorzunehmen.

## 5.4 Kreditgeschäft

### Schlichtungsanträge 2023

- Hypothekarkredite
- Konsumentenkredite

**Gesamt: 775**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Im Jahr 2023 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 775 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es 608 Schlichtungsanträge in diesem Bereich.

### Hypothekarkredite

Die Zahl der eingegangenen Beschwerden in diesem Sachgebietsunterpunkt ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. Im Berichtsjahr gingen 342 Schlichtungsanträge zu dieser Thematik ein, im Jahr 2022 waren es 269. Die Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen. Zudem wurden diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für eine Löschungsbewilligung, moniert. Gegenstand der Beschwerden waren ferner auch die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung oder die Höhe des vereinbarten Sollzinssatzes bei Beteiligung eines privaten Finanzvermittlers. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt stellt der **Schlichtungsspruch 8** dar.

## Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden u. a. an die Ombudsleute, weil sie die Erhebung von Entgelten oder die Berechnung und Anpassung der Zinsen, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden, beanstandeten. Auch gaben Kündigungen, fehlerhafte Beratungen bei Abschluss des Kreditvertrages, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages aufgetreten waren, sowie vereinbarte Tilgungsmodalitäten Anlass zu Beschwerden (vgl. auch Schlichtungsspruch 9).

## 5.4.1 Schlichtungsspruch 8

### Kreditgeschäft – Hypothekarkredite

#### **Der Schlichtungsantrag wird zurückgewiesen.**

Gründe:

Der Antragsteller beantragte am 17.10.2021 ein Darlehen zum Bau eines Einfamilienhauses auf einem bereits 2018 erworbenen Baugrundstück. Nach Abschluss des entsprechenden Darlehensvertrages kontaktierte im August 2022 der in die Finanzierung seitens des Antragstellers eingebundene Finanzberater die Antragsgegnerin, bat um Berechnung der Nichtabnahme-Entschädigung und brachte alternativ einen Objektwechsel ins Spiel. Nach längerer Korrespondenz erklärte sich die Antragsgegnerin schließlich bereit den Objektwechsel zu prüfen, bat aber mit Schreiben vom 23.01.2023 und 10.03.2023 um weitere Unterlagen nebst einem Antrag auf Durchführung des Objektwechsels. Es wurden innerhalb der gesetzten Frist bis 24.03.2023 die geforderten Unterlagen eingereicht, nicht aber der neue Baufinanzierungsantrag nebst detaillierten Grundbuchangaben. Schließlich machte die Bank ein bis 10.04.2023 laufendes Angebot zur kostenfreien Vertragsauflösung. Nach Ablauf der Frist ist die Antragsgegnerin vom Vertrag zurückgetreten.

Der Antragsteller verlangt unter Bezugnahme auf die Rechtsprechung des BGH-Urteils vom 03.02.2004 – Aktenzeichen XI ZR 398/02 – einen Objektwechsel.

Der Schlichtungsantrag ist leider erfolglos.

Dem Antragsteller ist zuzustimmen in der Einschätzung, dass die Bank einen Pfandtausch nicht ablehnen kann, wenn der Wechsel zumutbar ist. Dies ist dann der Fall, wenn dem Sicherungsinteresse der Bank auch bei einem Wechsel des Pfandobjekts in gleicher Weise entsprochen wird wie bei der ursprünglichen Vertragsgestaltung. Der Bank muss aber durch kooperative Mitarbeit des Kunden die ordnungsgemäße Prüfung der Zumutbarkeit ermöglicht werden. Dafür ist sie auf die fristgerechte Vorlage aller erforderlichen Dokumente und Anträge angewiesen. Für die Vorlage der Unterlagen zur Prüfung des Anspruchs konnte die Antragsgegnerin auch eine Frist setzen. Es ist ihr nicht zuzumuten, sich zeitlich unbegrenzt an die ursprüngliche Darlehenszusage zu halten. Sie war daher nach Ablauf der angemessen bemessenen Fristen berechtigt vom Vertrag zurückzutreten.

Ich bedauere daher, dass ich hier für den Antragsteller nichts ausrichten kann.

## 5.4.2 Schlichtungsspruch 9

### Kreditgeschäft – Konsumentenkredite

Die Antragsgegnerin hat an die Antragstellerin den am 30.12.2022 eingezogenen Betrag in Höhe von 395,00 € zurückzuerstatten; im Übrigen hat der Schlichtungsantrag keinen Erfolg.

Gründe:

Die Antragstellerin führt bei der Antragsgegnerin (nachfolgend: „Bank“) ein Konto, das sie mittlerweile zum 31.01.2023 gekündigt hat. Sie hat mit der Bank einen Kreditvertrag abgeschlossen, infolgedessen sie eine monatliche Rückführungsrate in Höhe von 395,00 € zu zahlen hatte. Für die Kreditraten hatte die Antragstellerin eine Einzugsermächtigung erteilt. Dies wurde von ihr mit Schreiben vom 08.12.2022 widerrufen und die Bank hat den Widerruf bestätigt. Trotzdem hat die Bank am 30.12.2022 die Kreditrate in Höhe von 395,00 € von dem Konto der Antragstellerin abgebucht.

Zuvor hatte die Bank die monatliche Rate am 30.11.2022 von dem Konto der Antragstellerin eingezogen. Nach diesem Einzug hat die Antragstellerin mit Schreiben vom 08.12.2022 die Rückbuchung der am 30.11.2022 eingezogenen Rate begehrt. Dieser Bitte hat die Bank nicht entsprochen.

Die Antragstellerin begehrt nunmehr von der Bank die Auszahlung der eingezogenen Raten.

Gegenüber dieser Forderung erklärt die Bank die Aufrechnung mit der Restforderung aus dem gewährten Kredit, die sich nach ihren Angaben auf 26.683,75 € belaufen soll.

Der Antrag hat teilweise Erfolg.

Die Bank ist zur Rückzahlung der am 30.12.2022 eingezogenen Rate verpflichtet, weil für den Einzug keine Berechtigung mehr bestand, da die Antragstellerin die Ermächtigung wirksam und durch die Bank bestätigt widerrufen hatte. Eine Aufrechnung der Bank gegenüber dieser Forderung kommt nicht in Betracht, weil die Bank wusste, dass ihr kein Einzugsrecht zustand, sie sich aber darüber hinweggesetzt hat. Wegen dieses Verhaltens der Bank besteht aber ein Aufrechnungsverbot nach § 393

BGB.

Der weitergehende Antrag hat indes keinen Erfolg, da die Antragstellerin der Bank einen Restkreditbetrag tatsächlich schuldete, so dass die Bank wirksam die Aufrechnung nach § 397 BGB erklären konnte, mit der Folge, dass die Rückforderung der Antragstellerin gemäß der Regelung des § 389 BGB erloschen ist.

Der Aufrechnung stehen insoweit auch keine vertraglichen oder gesetzlichen Verbote entgegen. Soweit die Antragstellerin meint, die Aufrechnung sei wegen Verstoßes gegen den Grundsatz von Treu und Glauben ausgeschlossen, vermag ich ihr nicht zu folgen. Die Antragstellerin hat aus autonomen Motiven bei der Bank einen Kredit aufgenommen, so dass sie diesen auch zurückzahlen muss. Dass die Bank sich auf diese Rückzahlungsverpflichtung beruft und dafür ein gesetzlich vorgesehenes Gestaltungsrecht ausübt, ist gesetzeskonform und verstößt nicht gegen Wertungsentscheidungen des BGB. Auch im Hinblick auf die angesprochene Regelung der §§ 850 ff. ZPO sehe ich keine Schutzwürdigkeit der Antragstellerin, da eine solche zum Zeitpunkt der Einziehung noch nicht gegeben war und nicht mehr nachträglich konstruiert werden konnte.

## 5.5 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit drei Schlichtungsanträgen ( $< 0,1 \%$ ) hatten Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2023 nur einen marginalen Anteil an den Gesamteingaben. Wie in den Jahren zuvor wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag bzw. einer Sicherungsvereinbarung. Oftmals sind diese Fälle jedoch unzulässig, weil der Bürge die Bürgschaftsverpflichtung nicht als Verbraucher eingegangen ist.

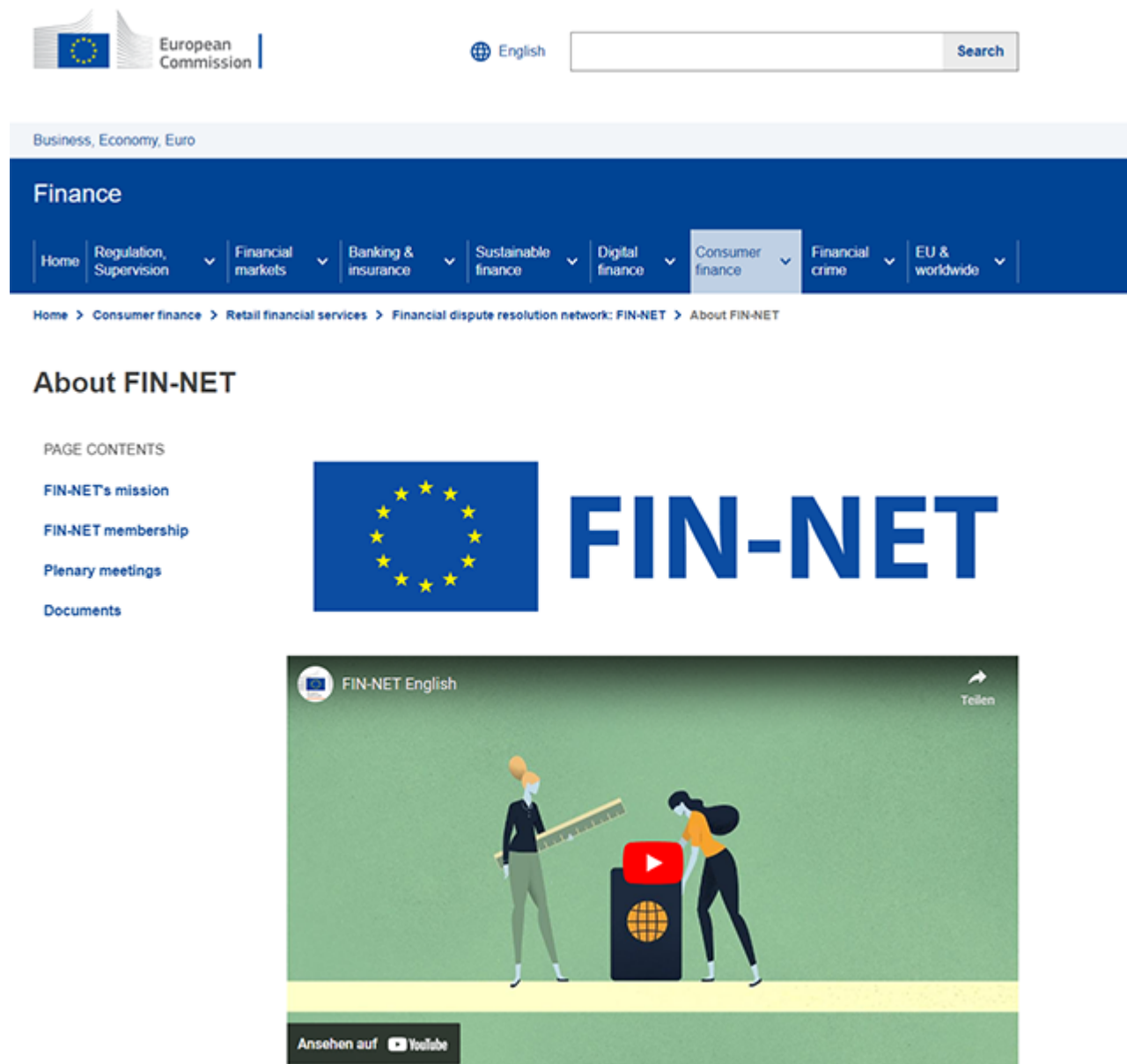
## 5.6 Sonstige Gebiete

224 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. Ferner beschwerten sich Antragsteller über die telefonische Erreichbarkeit der Banken. Auch wurde wie bereits in den Vorjahren die Schließung einer Bankfiliale oder die Ablehnung der Eröffnung eines Schließfaches moniert. Der Großteil dieser Anträge erledigte sich bereits im Vorfeld, so dass eine Prüfung durch die Ombudsleute lediglich in einigen wenigen Fällen erfolgen musste.

## 6 Grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

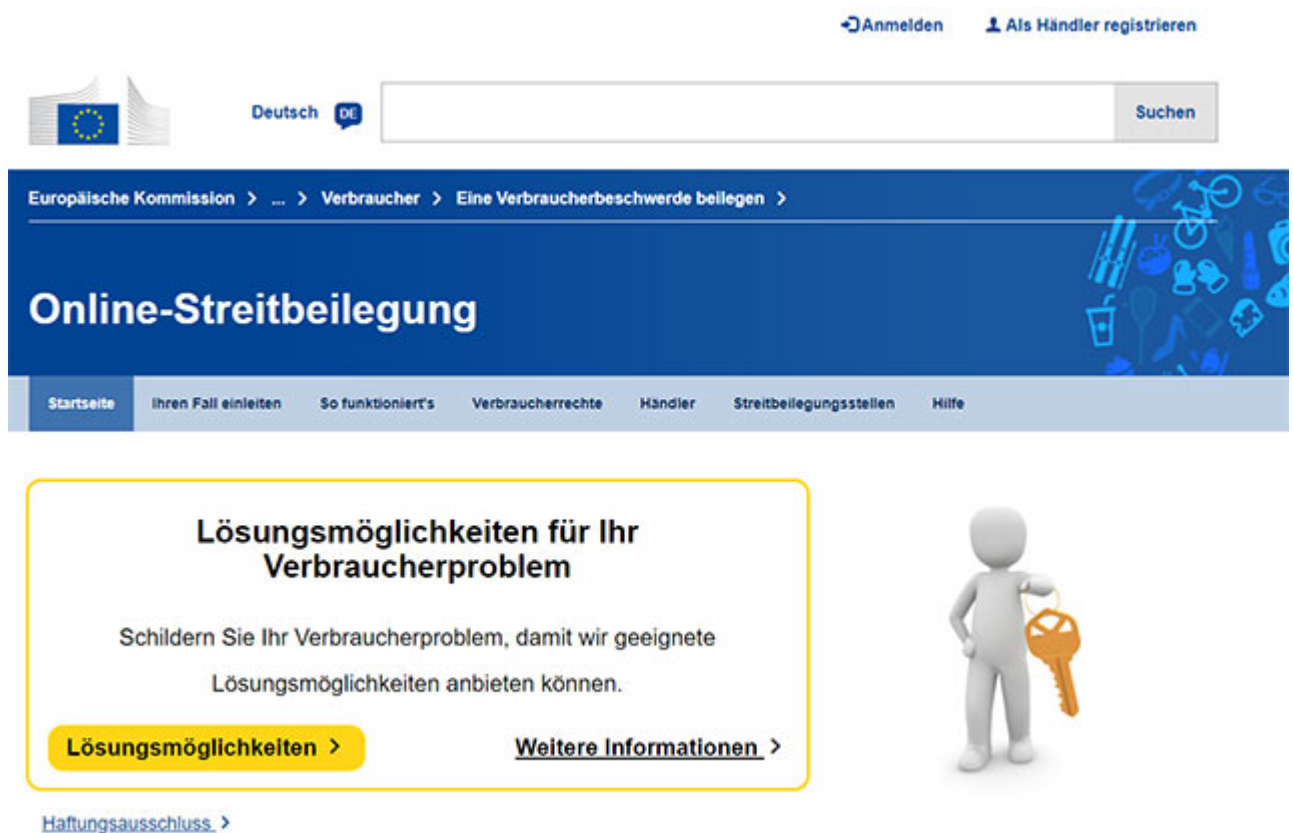
Jenseits der rechtlichen Rahmenbedingungen unterstützen auch organisatorische Strukturen auf EU-Ebene die Schaffung eines „Level Playing Fields“ bei der außergerichtlichen Streitschlichtung in der Europäischen Union. So nimmt die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken an dem FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) teil. Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 62 nationale Schlichtungsstellen aus 30 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



### Über FIN-NET - Europäische Kommission (europa.eu)

Ferner ist der Ombudsman 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.



## Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission (europa.eu)

Zu grenzüberschreitenden Sachverhalten sind im Jahre 2023 bei der Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 93 Schlichtungsanträge eingegangen. Dabei handelte es sich insbesondere um Fälle, in denen deutsche Staatsbürger ihren Wohnsitz (vorübergehend) im Ausland haben, jedoch weiterhin in einer Geschäftsbeziehung zu einer deutschen privaten Bank stehen. Schlichtungsanträge anderer EU-Bürger, die Ansprüche aus einer Streitigkeit mit einer deutschen Bank geltend machen, sind in der Minderzahl. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass grenzüberschreitende Bankgeschäfte – mutmaßlich nicht nur wegen der sprachlichen Barrieren – bislang nur in geringem Umfang getätigt werden.

Über die Plattform für Streitschlichtung der Europäischen Kommission ging beim Ombudsmann der privaten Banken in diesem Berichtsjahr ein Schlichtungsantrag ein.

## 7 Anhang

Hier finden Sie ergänzende Informationen zum Tätigkeitsbericht 2023:

- [Verbraucherschutz-Links](#)

## 7.1 Verbraucherschutz-Links

### Außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft in Deutschland:

#### **Ombudsmann der privaten Banken**

##### **Geschäftsstelle**

Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Internet: [bankenombudsmann.de](https://bankenombudsmann.de)

#### **Verbraucherschlichtungsstelle beim**

##### **Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)**

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: [www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann/](https://www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann/)

#### **Kundenbeschwerdestelle beim**

##### **Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.**

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Internet: [www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)

#### **Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.**

##### **Schlichtungsstelle**

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Internet: [www.s-schlichtungsstelle.de/schlichtungsstelle](https://www.s-schlichtungsstelle.de/schlichtungsstelle)

#### **Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg**

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Internet: <https://www.sv-bw.de/verband/schlichtung>

#### **Verband der Privaten Bausparkassen e. V.**

Schlichtungsstelle Bausparen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

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

**Ombudsstelle für Investmentfonds**

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Internet: [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

**Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.**

Postfach 64 02 69

10924 Berlin

Internet: [www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)

**Deutsche Bundesbank**

Schlichtungsstelle

Postfach 100602

60006 Frankfurt am Main

Internet: [www.bundesbank.de/schlichtungsstelle](http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle)

**Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

– Referat ZR 4 –

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: [www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/](http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/)

**Versicherungsombudsmann e. V.**

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

**Universalschlichtungsstelle des Bundes  
Zentrum für Schlichtung e.V.**

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

**SCHUFA-Ombudsmann**

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

Internet: [www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de)

Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland, Bundesamt der Justiz

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

### **FIN-NET**

(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)

Internet: [Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET - Europäische Kommission \(europa.eu\)](#)

### **ODR-Plattform**

(Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission)

Internet: [Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission \(europa.eu\)](#)

### **ECC-NET**

(Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren)

Internet: [European Consumer Centres Network - ECC Net - European Commission \(europa.eu\)](#)

### **Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Internet: [Verbraucherschutz in der EU | Europäisches Verbraucherzentrum \(evz.de\)](#)

# Impressum

**Herausgeber:**

Bundesverband deutscher Banken e.V.  
Postfach 040307  
10062 Berlin

**Redaktionelle Verantwortung:**

Thomas Schlüter

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