

**28. August 2014**

## Ombudsmann der privaten Banken: Bindender Streitwert wird auf 10.000 Euro erhöht

„Die Bindungswirkung der Schlichtungssprüche unserer Ombudsleute wird für Beschwerden, die ab dem 1. Januar 2015 eingehen, auf 10.000 Euro erhöht“, verkündete Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbandes, bei der Vorstellung des Ombudsmann-Tätigkeitsberichts 2013. „Die Verpflichtung der Banken, Entscheidungen der Ombudsleute bis zu einer bestimmten Höhe umzusetzen, ist für die Kunden wichtig“, betont Kemmer, „darin sind wir uns mit den Verbraucherschutzorganisationen einig.“ Bisher lag dieser Wert bei 5.000 Euro.

Insgesamt sind die Beschwerden bei den privaten Banken gegenüber der Hochphase der Finanzmarktkrise weiter rückläufig. Während im vergangenen Jahr 6.551 Fälle in der Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes eingingen, waren es 2011 noch 8.268. „Die Beschwerdezahlen haben sich stabilisiert“, bewertet Kemmer die Entwicklung, „allerdings auf einem im Vergleich zum Zeitraum vor der Krise höheren Niveau.“

Die meisten Beschwerden betrafen mit knapp 2.400 Eingängen das Wertpapiergeschäft, dicht gefolgt vom Kreditgeschäft, auf das sich rund 2.350 Fälle bezogen. Im Wertpapiergeschäft ging es bei den Meinungsverschiedenheiten vor allem um die Anlageberatung; im Kreditgeschäft waren überwiegend laufzeitunabhängige Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherkreditverträgen strittig. Hierzu hat der Bundesgerichtshof (BGH) vor kurzem eine Grundsatzentscheidung getroffen. Ein weiteres BGH-Urteil wird zu Anschlussfragen der Verjährung erwartet.

## Kontakt

Tanja Beller  
Bundesverband  
deutscher Banken e.V.  
Director, Pressesprecherin  
Tel. +49 30 1663-1220  
[tanja.beller@bdb.de](mailto:tanja.beller@bdb.de)

## Schlagworte

Ombudsmann  
Verbraucher

## Presseinformation

Eine erfreuliche Entwicklung sieht Kemmer darin, dass in den letzten Jahren die Beschwerden zum „Girokonto für jedermann“ stetig abgenommen haben: „Dies bestätigt, dass auch die freiwillige Selbstverpflichtung der Deutschen Kreditwirtschaft, jedem Verbraucher ein Guthabenkonto zur Verfügung zu stellen, greift.“ Gleichwohl wird hier der Gesetzgeber noch tätig. Die EU-Bankkonten-Richtlinie soll künftig unter anderem den Zugang zu einem sogenannten „Basiskonto“ EU-weit einheitlich regeln.

Auch außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren bekommen erstmals EU-weit rechtsverbindliche Vorgaben. Die sogenannte ADR-Richtlinie muss bis Juli 2015 in deutsches Recht umgesetzt werden. Damit bekommt die Förderung außergerichtlicher Streitschlichtung einen festen Platz auch auf EU-Ebene. Kemmer: „Unser Kundenbeschwerdeverfahren ist effizient und kundenfreundlich. Es war das erste außergerichtliche Schlichtungsverfahren im Finanzsektor und gilt als Vorreiter für andere. Wir sind für die Umsetzung der EU-Regeln in deutsches Recht gut aufgestellt.“

Der Tätigkeitsbericht 2013 enthält eine repräsentative Auswahl von Schlichtungssprüchen sowie zahlreiche Statistiken und Grafiken zum Ombudsmannverfahren. Der Bericht sowie weitere Broschüren zum Beschwerdeverfahren können heruntergeladen, per Mail unter [pressestelle@bdb.de](mailto:pressestelle@bdb.de) bzw. telefonisch unter 030 1663-1203 kostenfrei bezogen werden.