

IV. Zu Gast: Schlichtungsstelle des Bundesverbands deutscher Banken



WO OMBUDSMANN DRAUFSTEHT, MUSS AUCH OMBUDSMANN DRIN SEIN!

Von Dr. Michael Kemmer

Der unkomplizierte, transparente und unentgeltliche „Zugang zum Recht“ ist ein zentrales Element des Ombudsmannverfahrens der privaten Banken. Seit 20 Jahren lösen die Ombudsleute der privaten Banken ihren Anspruch ein: Nach Recht und Gesetz, zugleich aber auch möglichst unbürokratisch Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Banken zu entscheiden.

20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken

Als am 1. Juli 1992 der Bankenverband als erster finanzwirtschaftlicher Spitzenverband sein Ombudsmannverfahren ins Leben rief, war das Echo ambivalent. Das unschöne Wort vom „Heimschiedsrichter“ fiel. Nach 20 Jahren sind die Kritiker verstummt, und das Verfahren hat sich fest etabliert. Konflikte zwischen Banken und ihren Kunden werden rasch, unbürokratisch und für den Kunden unentgeltlich auf Basis des geltenden Rechts ausgeräumt. Auch die Erwartung, dass durch diese Form der Streitbeilegung Meinungsverschiedenheiten überwunden werden, ohne dass die Kunde-Bank-Beziehung einen Schaden nimmt, erfüllt sich sehr oft.

Rund 60.000 Schlichtungsgesuche erreichten in den vergangenen 20 Jahren die Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes. Auf den zweiten Blick ist das keine übermäßig große Zahl. Denn bei der Vielzahl und Vielfältigkeit der Beziehungen zwischen Millionen Kunden und ihren Banken sind Missverständnisse und unterschiedliche Rechtsstandpunkte kaum zu vermeiden.

Dabei bietet das Verfahren nicht nur Verbrauchern Vorteile, sondern auch die Banken profitieren. Sie nutzen die Chance, Schwachstellen im Umgang mit ihren Klienten zu identifizieren und zu beseitigen. Und der Kunde geht kein Risiko ein: Kommt es im Verfahren nicht zum von ihm gewünschten Ergebnis, kann er jederzeit vor Gericht gehen.

Die steigenden Fallzahlen zeigen, dass das Verfahren immer öfter und selbstverständlicher von den Verbrauchern angenommen wird. Die stetig steigende Akzeptanz geht allerdings nicht nur auf die leicht verständlichen Grundsätze des Verfahrens zurück, sondern in hohem Maße auch auf die Ombudsleute selbst. Als ehemalige Richter und Ministerialbeamte stehen sie schon von Berufs wegen für fachliche Unabhängigkeit und Kompetenz. Den Ombuds-

IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

leuten obliegt es, als unabhängige Dritte in allen Belangen den von beiden Parteien vorgetragene Sachverhalt unvoreingenommen nach Recht und Gesetz zu bewerten. Sie ordnen die Argumente der Kontrahenten rechtlich ein und würdigen sie unter Berücksichtigung der Billigkeit.



Diesen hohen Anspruch erfüllen die amtierenden sechs Ombudsleute, die derzeit als Schlichter im Einsatz sind (siehe Foto, von links nach rechts):

- Ekkehard Bombe, ehemaliger Präsident des Landgerichts Wiesbaden
- Dr. Gerda Müller, ehemalige Vorsitzende Richterin und Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofs
- Dr. Rainer Mößinger, zuvor Präsident des Landgerichts Hanau
- Angelika Lange, ehemalige Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt am Main
- Dr. Gerhart Kreft, ehemaliger Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof, und der derzeit dienstälteste Ombudsmann
- Werner Weiß, vormals tätig als Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München und zuletzt Ministerialdirigent in Bayern

Belastungsprobe Finanz- und Staatsschuldenkrise

Die Folgen der Finanzkrise der Jahre 2008 bis 2010 haben deutlich gemacht, dass das Ombudsmannverfahren auch außergewöhnlichen Belastungen standhält. Schon im letzten Quartal des Jahres 2008, kurz nach dem Zusammenbruch des amerikanischen Bankhauses Lehman Brothers, stiegen die Beschwerdezahlen insbesondere im Wertpapiergeschäft deutlich an. Dieser Trend setzte sich 2009 fort und führte mit über 6.500 Fällen zu den höchsten Fallzahlen, die die Ombudsleute seit Gründung des Verfahrens bis zu diesem Zeitpunkt zu verzeichnen hatten. Seither verunsichern volatile Finanzmärkte und die Staatsschuldenkrise die Kunden in ihren Anlageentscheidungen und beeinflussen damit auch die Arbeit der Ombudsleute.

Allerdings: Während in den vergangenen Jahren noch ein Großteil der Eingaben die Anlageberatung betraf (2011 mehr als die Hälfte der Eingaben), zeigt sich 2012 ein Anstieg der Beschwerden im Kreditgeschäft. Woran liegt das? Eine Ursache ist nicht zuletzt auf die ex-

IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

pansive Geldpolitik der Europäischen Zentralbank zurückzuführen. Seit Juli 2012 hält die Notenbank den Leitzins auf einem Rekordtief von 0,75 Prozent, wodurch es für Kreditnehmer weiterhin günstig ist, Anschaffungen vermehrt über Kredite zu finanzieren. Es ist daher nicht auszuschließen, dass sich die Arbeit der Ombudsleute der privaten Banken künftig verstärkt auf dieses Sachgebiet beziehen könnte.

Nicht wenige Beschwerden betreffen zudem den Zahlungsverkehr. Auf ihn entfallen durchschnittlich 22 Prozent aller eingereichten Beschwerden. Diese betreffen die Kontoführung, den konventionellen Zahlungsverkehr sowie insbesondere das Kartengeschäft und den Überweisungsverkehr. Rund zehn Prozent der Schlichtungsgesuche entfallen auf die Sachgebiete Sparverkehr, Girokonto für jedermann und Bürgschaften/Drittsicherheiten. Nur eine marginale Beschwerdezahl lässt sich keinem der genannten Sachgebiete eindeutig zuordnen. Diese Fälle betreffen dann z.B. Probleme im Zusammenhang mit einem Bankschließfach, Abwicklung von Nachlassangelegenheiten oder das Serviceverhalten einzelner Bankangestellter.

Best Practice versus Regulierung

Die 20-jährige Verfahrenspraxis, positive Rückmeldungen von vielen Seiten und umfangreiche Informationsangebote im Internet haben den Bekanntheitsgrad des Ombudsmannverfahrens stetig steigen lassen. Zudem weisen die Banken mittlerweile in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das Ombudsmannverfahren hin. Hieraus hat sich inzwischen ein Trend entwickelt: Immer mehr Verbände und Unternehmen bestellen externe Schlichter, die im Interessenskonflikt zwischen den Parteien vermitteln. Allerdings halten nicht alle Systeme einem kritischen Vergleich stand. Kunden sollten zunehmend darauf achten, ob die wesentlichen Merkmale für eine wirksame Schlichtung auch erfüllt werden. Denn wo Ombudsmann draufsteht, sollte auch Ombudsmann drin sein. So entscheiden die Ombudsleute des Bankenverbandes eigenhändig, unabhängig und bis 5.000 Euro für die Banken verbindlich. Alle drei Elemente sind für die Kunden bedeutsam. Derzeit ist in der Kreditwirtschaft allerdings die Bindungswirkung noch ein Alleinstellungsmerkmal des Ombudsmannverfahrens des Bankenverbandes. Das sollte sich ändern.¹

Die Festlegung von „Best Practice“ ist auch für die außergerichtliche Streitbeilegung förderlich. Inzwischen steht durch zwei Rechtsetzungsvorhaben sogar eine EU-weite Regulierung des Rechtsrahmens bevor. Durch eine EU-Richtlinie und eine EU-Verordnung zur „Alternative Dispute Resolution“ sollen einheitliche Qualitätsgrundsätze rechtsverbindlich für alle Schiedsverfahren festgelegt werden. Dabei sollte allerdings darauf geachtet werden, dass die Regulierung nicht über das Ziel hinausschießt. Insbesondere die nach der EU-Richtlinie

¹ Bei der SCHUFA ist der Schlichtungsspruch bis zu einem Streitwert von 2.500 Euro bindend.

IV. ZU GAST: SCHLICHTUNGSTELLE DES BUNDESVERBANDS DEUTSCHER BANKEN

vorgesehene Zeitvorgabe für die Verfahrensdauer wird den komplexen Sachverhalten im Bankgeschäft nicht gerecht. Im Sinne der Verbraucher muss das Hauptaugenmerk auf der individuellen Problematik des einzelnen Falls liegen – mit dem Ziel, eine faire Lösung auf Basis professioneller Entscheidungen zu finden. Dieser Zielsetzung sollte auch der Rechtsrahmen, der durch die neuen EU-Bestimmungen entstanden ist, verpflichtet sein. Entsprechendes gilt für die bald anstehende Umsetzung der EU-Vorgaben in deutsches Recht.

Ombudsmannverfahren der privaten Banken

Von Beschwerden betroffene Sachgebiete im Fünfjahresvergleich
(Anzahl der Beschwerden und Anteil an Gesamtbeschwerden)

Sachgebiet	2008	2009	2010	2011	2012
Wertpapiergeschäft	1.867	3.104	3.185	4.580	2.643
in Prozent	38,6	47,7	49,0	55,4	36,8
Kreditgeschäft	1.000	1.072	1.037	1.678	2.540
in Prozent	20,7	16,5	16,0	20,3	35,4
Zahlungsverkehr	1.252	1.516	1.462	1.373	1.396
in Prozent	25,9	23,3	22,5	16,6	19,4
Girokonto für jedermann	354	358	397	275	241
in Prozent	7,3	5,5	6,1	3,3	3,4
Bürgschaften/Drittsicherheiten	11	12	13	20	16
in Prozent	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2
Spargeschäft	254	348	351	273	263
in Prozent	5,3	5,3	5,4	3,3	3,7
Sonstige	99	104	49	69	79
in Prozent	2,0	1,5	0,7	0,8	1,1
Summe	4.837	6.514	6.494	8.268	7.178

Quelle: Bankenverband, 31. Dezember 2012

Dr. Michael Kemmer, geboren 1957 in Nördlingen, ist seit Oktober 2010 Hauptgeschäftsführer und Mitglied des Vorstands des Bundesverbands deutscher Banken. Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre und der Promotion an der Ludwig-Maximilians-Universität München 1987 arbeitete er zunächst bei der Bayerischen Vereinsbank, anschließend bei der DG Bank und war seit 2003 Mitglied des Vorstands und Chief Risk Officer der HypoVereinsbank. Von Mitte 2006 bis Ende 2009 gehörte Kemmer dem Vorstand der BayernLB an, ab März 2008 als Vorstandsvorsitzender.

