

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Gudrun Kopp, Dr. Volker Wissing,  
Dr. Karl Addicks, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP  
– Drucksache 15/5498 –**

### **Verbraucherpolitische Erfahrungen mit Schlichtungssystemen in der Kreditwirtschaft**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Verfahren der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution – so genannte ADR-Verfahren) kommen in Deutschland und Europa zunehmend größere Bedeutung zu. Grundsätzlich bieten sie die Möglichkeit, vor dem Hintergrund unverändert überlasteter Gerichte, Streitigkeiten nicht nur schnell und unbürokratisch beizulegen, sondern dies auch zu für alle Beteiligte geringeren Kosten zu leisten. Insofern können sie für Verbraucher wie Unternehmen vorteilhaft sein, vor allem, wenn die Kosten einer Regelung auf dem Rechtsweg in krassem Missverhältnis zum Streitwert stehen.

Die Förderung derartiger Verfahren zur alternativen Streitbeilegung stand bereits in der Vergangenheit im Fokus der Europäischen Kommission (siehe die diesbezüglichen Kommissionsempfehlungen 98/257/EG sowie 2001/310/EG, in denen Grundsätze für ADR-Verfahren niedergelegt wurden). In Deutschland finden sich solche Verfahren mit privaten Schlichtungs- bzw. Ombudsstellen insbesondere im Bereich der Kreditwirtschaft. So beispielsweise im Rahmen der Beleihung nach dem Überweisungsgesetz oder bei der Neuregelung des Fernabsatzes von Finanzdienstleistungen. Auch die freiwillige Übereinkunft der Kreditwirtschaft zu einem „Girokonto für jedermann“ kennt solche Streitbeilegungsverfahren.

Die Stärke alternativer Verfahren zur Streitbeilegung liegt gerade darin, dass sie weniger verrechtlicht und somit nicht zu Parallelinstitutionen der staatlichen Gerichte geworden sind. Komplexe Regularien für die Verfahrensbeteiligten können deshalb kontraproduktiv wirken. Vielmehr müssen die Erfahrungen aus dem Bereich der Kreditwirtschaft im Interesse einer eigenverantwortlichen, effizienten und kostengünstigen außergerichtlichen Konfliktlösung genau evaluiert und gegebenenfalls für andere Bereiche nutzbar gemacht werden.

### Vorbemerkung der Bundesregierung

In der Kürze der für die Beantwortung verfügbaren Zeit war leider nicht in jedem Fall eine Hinterlegung der Antworten mit umfassendem Zahlenmaterial zu bewerkstelligen. Insbesondere war eine koordinierte Statistik des Zentralen Kreditausschusses, an dem alle Träger der Schlichtungssysteme beteiligt sind, nicht erhältlich.

1. Welche Schlichtungssysteme bestehen in der Kreditwirtschaft (getrennt nach Institutsgruppen und Geschäftssparten)?

In der Bundesrepublik Deutschland gibt es für den Bereich der Kreditwirtschaft folgende Schlichtungsstellen:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V. (BdB),
- Kundenbeschwerdestelle beim Verband deutscher Hypothekenbanken e. V.,
- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB),
- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR),
- Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen (LBS),
- Ombudsfrau beim Verband der Privaten Bausparkassen e. V.,
- Sparkassenwesen: je eine Schlichtungsstelle bei den zehn Regionalverbänden (beliehen sind davon nur der Rheinische Sparkassen- und Giroverband sowie der Sparkassenverband Baden-Württemberg) und die
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank (für alle sonstigen Kreditinstitute sowie diejenigen Kreditinstitute, die zwar Mitglied vorgenannter Verbände, nicht aber Teilnehmer an deren Schlichtungssystemen sind).

Daneben gibt es nicht beliebene Systeme mit internen Schlichtern beim Sparkassenverband Bayern, dem Hanseatischen Sparkassen- und Giroverband, dem Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen, dem Niedersächsischen Sparkassen- und Giroverband, dem Ostdeutschen Sparkassen- und Giroverband, dem Sparkassen- und Giroverband Rheinland-Pfalz, dem Sparkassen- und Giroverband Saar, dem Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein und dem Westfälisch-Lippischen Sparkassen- und Giroverband.

Grundlage der Schlichtungsverfahren bildet die jeweilige Verfahrensordnung. Diese regelt, wer die Schlichtungsstelle anrufen kann und wie das Verfahren abläuft.

Die Verfahrensordnungen folgen im Wesentlichen den „Grundsätzen für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständig sind“, die die Europäische Kommission in ihrer Empfehlung 257/98/EG vom 30. März 1998 aufgestellt hat.

#### Im Einzelnen

Die Ombudsleute der Kundenbeschwerdestelle des BdB, des VÖB, beim Verband der Privaten Bausparkassen und der Schlichtungsstelle der LBS können nur von Kunden angerufen werden, deren Beschwerde verbrauchertypisch ist, d. h. der Streitgegenstand darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen (Privatkunden).

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nimmt hingegen Beschwerden von Privatkunden und Firmenkunden, die sich gegen ein Genossenschaftsinstitut richten, das sich freiwillig diesem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat, an.

Im Sparkassensektor ist die jeweilige Schlichtungsstelle neben Privatkunden in der Regel auch für Firmenkunden zuständig. Die Berliner Sparkasse sowie sämtliche Landesbanken sind dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen.

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank steht für Streitigkeiten

- aus dem Überweisungsverkehr (§§ 675a bis 676g BGB),
- Missbrauch von Zahlungskarten (§ 676h Satz 1 BGB) und
- für Streitigkeiten, betreffend die Vorschriften aus dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen aus dem Bankenbereich (§§ 312b ff. BGB) (siehe auch Artikel 4 des Gesetzes zur Änderung der Vorschriften über Fernabsatzverträge bei Finanzdienstleistungen vom 2. Dezember 2004, BGBl. I S. 3102 ff.)

zur Verfügung.

Hinsichtlich dieser drei Themenbereiche können sich sowohl Privatkunden als auch Geschäftskunden Beschwerde führend an die für sie zuständige Schlichtungsstelle bzw. die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden.

Die Verordnung über das Verfahren der Schlichtungsstellen für Überweisungen (Schlichtungsstellenverfahrensordnung – SchlichtVerfVO –) vom 10. Juli 2002 (BGBl. I S. 2578 ff., geändert durch Artikel 5 des Gesetzes zur Änderung der Vorschriften über Fernabsatzverträge bei Finanzdienstleistungen vom 2. Dezember 2004) regelt in § 7, dass die Schlichtungsaufgabe für die Kreditinstitute, die dem BdB, VÖB, einem Sparkassen- und Giroverband oder dem BVR angehören und an dem jeweiligen Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf diese Stellen übertragen wird.

Soweit eine Beschwerde ein nicht diesen Verbänden angehörendes Institut betrifft, ist die Beschwerde von der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank zu behandeln (Auffangzuständigkeit).

2. Für Kunden welcher Institute oder Institutsgruppen – ggf. auch für welche Geschäftssparten – besteht kein Schlichtungssystem?

Hinsichtlich der Wertpapierhandelsbanken und Finanzdienstleistungsinstitute ist eine Schlichtungsstelle nicht bekannt. Allerdings schlichtet die Deutsche Bundesbank auch Streitfälle mit diesen Unternehmen, wenn es um Überweisungen, Zahlungskartenmissbrauch oder den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen geht.

Einzelne genossenschaftliche Kreditinstitute und Sparkassen sind dem Schlichtungsverfahren ihrer Verbände nicht beigetreten oder nehmen zwischenzeitlich nicht mehr am Verfahren teil. In den oben genannten Bereichen schlichtet die Deutsche Bundesbank als Auffangschlichtungsstelle. Darüber hinaus ist ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren für Kunden dieser Institute nicht möglich. Nähere Angaben über die Anzahl dieser Unternehmen liegen nicht vor.

Im Sparkassenbereich gilt: Die Tätigkeit der Schlichtungsstellen umfasst die gesamte Bandbreite der von den Sparkassen angebotenen Dienstleistungen. Bei zwei regionalen Schlichtungsstellen wird die außergerichtliche Streitschlichtung auf Meinungsverschiedenheiten zwischen Sparkassen und Verbrauchern beschränkt (ohne gewerblichen Bereich).

Für Geschäftskunden derjenigen Mitgliedsinstitute des VÖB, die auch am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmen, besteht gemäß Verfahrensordnung nur dann eine Möglichkeit, sich an das Schlichtungssystem zu wenden, wenn die Beschwerde dem Bereich des Überweisungsrechts, des Missbrauchs von Zahlungskarten oder des Fernabsatzes von Finanzdienstleistungen zuzurechnen ist. Die Privat- und Geschäftskunden der Mitgliedsinstitute des VÖB, die nicht am

Schlichtungsverfahren teilnehmen, können sich an das Schlichtungssystem der Deutschen Bundesbank wenden, sofern ihre Beschwerde das Überweisungsrecht, den Missbrauch von Zahlungskarten oder den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen betrifft. Die Liste der Mitgliedsinstitute ist jeweils im Internet abrufbar.

Im Bereich des BdB nehmen fast alle angeschlossenen Banken (Ausnahme: einzelne Auslandsbanken und Banken ohne Privatkundengeschäft) am Schlichtungssystem teil. Auch hier gilt die eventuelle Rückfalllösung: Schlichtung bei der Deutschen Bundesbank.

3. Welche der Schlichtungssysteme in Nummer 1 sind auf dem Gebiet des Überweisungsrechts, des Missbrauchs von Zahlungskarten bzw. des Fernabsatzes von Finanzdienstleistungen beliebt?

Gemäß § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) ist für Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des BGB hinsichtlich des Überweisungs-, Zahlungs- und Girovertrages gemäß den §§ 675a bis 676g BGB, des Missbrauchs von Zahlungskarten gemäß § 676h Satz 1 BGB sowie hinsichtlich der Vorschriften betreffend die Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen einschließlich damit zusammenhängender Streitigkeiten aus der Anwendung des § 676h BGB grundsätzlich die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Schlichtungsstelle zuständig.

Diese Schlichtungsaufgabe gemäß § 14 Abs. 1 UKlaG wurde entsprechend der Ermächtigung in § 14 Abs. 3 UKlaG durch § 7 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung (SchlichtVerfVO) jeweils für die Unternehmen, die den nachfolgend genannten Verbänden angehören und an dem bei diesen Verbänden eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, übertragen auf:

- Bundesverband Deutscher Banken e. V.,
- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.,
- Rheinischer Sparkassen- und Giroverband,
- Sparkassenverband Baden-Württemberg sowie
- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken.

Die Verbände sind gemäß § 7 Abs. 4 SchlichtVerfVO verpflichtet, eine Liste der an ihrem Schlichtungsverfahren jeweils teilnehmenden Unternehmen zu führen und in geeigneter Weise allgemein zugänglich zu machen.

In allen übrigen Fällen verbleibt die Schlichtung bei der Deutschen Bundesbank.

Für grenzüberschreitende Schlichtungsverfahren hat die Europäische Kommission das FIN-NET begründet (Financial Services Complaint Net). Diesem Netzwerk sind Einrichtungen aus allen EU-Staaten angeschlossen, die entweder speziell für Finanzdienstleistungen zuständig sind oder sich allgemein mit Verbraucher-Reklamationen befassen.

Für den Verbraucher besteht demzufolge ein lückenloses System von Schlichtungsstellen.

4. Hält die Bundesregierung die Durchdringung mit Schlichtungssystemen in der Kreditwirtschaft für ausreichend oder sieht sie hier Handlungsbedarf?

Die Kreditwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland ist mit einer Vielzahl von Schlichtungssystemen ausreichend bestückt. Die Tätigkeit der Verbände wird aufmerksam beobachtet. Handlungsbedarf ist derzeit nicht gegeben.

5. Welche Anforderungen müssen Schlichtungssysteme erfüllen, um sich nach Nummer 3 beleihen zu lassen?

Auf Grund der Ermächtigung in § 14 Abs. 3 UKlaG darf das Bundesministerium der Justiz die Streitschlichtungsaufgaben nach § 14 Abs. 1 UKlaG im Einvernehmen mit den Bundesministerien der Finanzen und für Wirtschaft und Arbeit durch Rechtsverordnung mit Zustimmung des Bundesrates auf eine oder mehrere geeignete private Stellen übertragen, wenn die Aufgaben dort zweckmäßiger erledigt werden können. Die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung in der Fassung vom 10. Juni 2002 (BGBl. I S. 2577); zuletzt geändert durch Artikel 5 des Gesetzes vom 2. Dezember 2004 (BGBl. I S. 3102) bestimmt in § 7 Abs. 3, dass die Schlichtungsstelle und ihr Verfahren hinsichtlich der Einrichtung der Schlichtungsstellen und des Tätigkeitsberichts, der Auswahl und Unabhängigkeit der Schlichter, der Ablehnung einer Schlichtung, der Erhebung und Behandlung der Kundenbeschwerde, des Schlichtungsvorschlags und der Kosten des Verfahrens – nicht aber der vom Unternehmen gegenüber der Deutschen Bundesbank zu entrichtenden Gebühren – grundsätzlich den für die Bundesbank in den §§ 1 bis 5 und § 6 Abs. 1 SchlichtVerfVO normierten Anforderungen entsprechen muss, wobei § 7 Abs. 3 Satz 2 SchlichtVerfVO Ausnahmen zulässt, die den Besonderheiten privater Schlichtungsstellen Rechnung tragen. Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle, Transparenz des Verfahrens und Rechtmäßigkeit der Entscheidungen sind unerlässliche Voraussetzungen.

Das Anmeldeverfahren wird durch das Bundesministerium der Justiz durchgeführt, die genehmigten Verfahrensordnungen werden im Bundesanzeiger veröffentlicht (§ 7 Abs. 2 Nr. 2 SchlichtVerfVO). Die beleihenen Schlichtungsstellen sind – wenn sie die in der zu Grunde liegenden Empfehlung 98/257/EG der Europäischen Kommission aufgestellten Anforderungen erfüllt haben – sämtlich im Netzwerk FIN-NET, dem „Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services“, gemeldet. FIN-NET hat zum Ziel, Verbrauchern durch umfassende Informationen in grenzüberschreitenden Streitfällen einen leichten Zugang zur außergerichtlichen Schlichtung zu verschaffen, einen effizienten Informationsaustausch zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu gewährleisten, damit grenzüberschreitende Beschwerden so rasch, effizient und professionell wie möglich bearbeitet werden, und einheitliche Mindeststandards für die außergerichtliche Beilegung in den verschiedenen EWR-Ländern zu garantieren.

Zu diesem Zweck haben sich die Mitglieder verpflichtet, die von der Kommission in der Empfehlung 257/98/EG aufgestellten Verfahrensprinzipien bei allen Schlichtungsverfahren zu befolgen. Die aufgestellten sieben Prinzipien sind folgende:

- **Unabhängigkeit** der Schlichtungsstelle, um ein unparteiisches Vorgehen sicherzustellen,
- **Transparenz** des Verfahrens, damit der Verbraucher sich alle erforderlichen Informationen beschaffen und die Ergebnisse objektiv bewerten kann,
- **kontradiktorische Verfahrensweise**, damit der Verbraucher alle seine Argumente vorbringen kann und über den Standpunkt der Gegenpartei informiert wird,
- **Effizienz** des Verfahrens, damit der Verbraucher die Vorteile der alternativen Streitbeilegung nutzen kann, d. h., Zugang zum Verfahren ohne Einschaltung eines Rechtsvertreters kostenlos bzw. kostengünstig, rasche Abwicklung des Verfahrens und aktive Rolle der Schlichtungsstelle, die alle für eine Beilegung zweckdienliche Elemente heranzieht,
- **Rechtmäßigkeit**, die Entscheidung der Schlichtungsstelle orientiert sich an Recht und Gesetz,

- **Handlungsfreiheit**, damit die Entscheidung für den Verbraucher nur bindend ist, wenn er zuvor über die Verbindlichkeit informiert wurde und sich nach Auftreten des Streitfalls ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat,
- **Möglichkeit der Vertretung**, damit der Verbraucher sich auf Wunsch durch einen Dritten vertreten lassen kann.

6. Wie haben sich seit dem Jahr 2000 die Fallzahlen – gegliedert nach den Bereichen Girokonto für jedermann, Überweisungsrecht und ggf. weiterer Geschäftssparten – in den in Nummer 1 aufgeführten Schlichtungssystemen entwickelt?

Im Bereich des VÖB, dem im Mai 2001 als erstem kreditwirtschaftlichen Spitzenverband spezifische Schlichtungsaufgaben (siehe unter 3.) im Wege öffentlich-rechtlicher Beleihung übertragen wurden, haben sich die Beschwerdezahlen wie folgt entwickelt: Im Jahr 2000 waren 158 Fälle, im Jahr 2001 200 Fälle, im Jahr 2002 bereits 472 Fälle, im Jahr 2003 schon 912 Fälle, im Jahr 2004 1 514 Fälle und bis zum 18. Mai 2005 bereits 720 Fälle zu schlichten.

Dabei nehmen gemäß Tätigkeitsbericht des VÖB die Sachgebiete Girokonto für jedermann, Kontoführung, Zahlungsverkehr und Hypothekarkredite den größten Raum ein.

Gemäß den Geschäftsberichten bis 2003 im Bereich der Volks- und Raiffeisenbanken (für 2004 wird der Bericht derzeit erstellt) sind die Fallzahlen im Bereich Zahlungsverkehr (kartengebunden und nicht kartengebunden) seit dem Jahr 2002 rückläufig, wohingegen der Bereich Girokonto für jedermann wächst; Einzelangaben waren nicht verfügbar.

Dabei teilte sich im Jahr 2003 das Beschwerdevolumen auf in 27 Prozent Wertpapiergeschäft, 24 Prozent Kreditgeschäft, 19 Prozent Kontoführung sowie 9 Prozent Girokonto für jedermann. Der Rest betraf Zahlungsverkehr, Sparverkehr, Bürgschaften, Immobilienvermittlung u. a.

Im Bereich der Sparkassen sind Meinungsverschiedenheiten aus dem Überweisungsbereich ebenfalls nur untergeordnet vertreten, ihr Anteil an den Gesamtbeschwerden liegt bei den einzelnen Schlichtungsstellen zwischen 2000 und 2004 konstant zwischen 0 bis 2 Prozent (Schätzung DSGVO); diese Zahlen beinhalten Beschwerden, die an die Deutsche Bundesbank weitergeleitet wurden.

Beschwerden über das Girokonto für jedermann haben dort im Jahr 2004 gegenüber den Vorjahren aber deutlich zugenommen. Grund hierfür dürfte u. a. sein, dass sowohl die Bundesregierung als auch die Kreditwirtschaft in der Öffentlichkeit verstärkt auf die Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann hinweisen.

Im Bereich des BdB lag der Schwerpunkt der Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts. Im Jahr 2004 betrafen 915 Eingaben (21,5 Prozent) von insgesamt 4 263 Beschwerden gegen Mitgliedsinstitute den Bereich der Anlageberatung, 1 986 Eingaben (46,6 Prozent) das Kreditgeschäft sowie 1 105 Eingaben (25,9 Prozent) den Zahlungsverkehr bzw. die Kontoführung. Dem letztgenannten Sachgebiet werden auch Beschwerden des Überweisungsrechts sowie das Thema Eröffnung/Fortführung eines Girokontos für jedermann zugeordnet. In 2001 bildeten diese Fälle eine Ausnahme (insgesamt 34 Fälle, 9 Entscheidungen des Ombudsmanns, 4 Fälle zu Gunsten des Kunden), im Jahr 2002 waren 35 Beschwerden zu verzeichnen, wobei 8 durch den Ombudsmann (6 zu Gunsten des Kunden) entschieden wurden. Im Jahr 2003 wurden dagegen 103 Eingaben gegen Mitgliedsinstitute eingereicht, wobei 60 Verfahren im Vorfeld geregelt werden konnten. In 43 Fällen entschied der Ombudsmann, 24 Verfahren

gingen zu Gunsten des Kunden aus; in 13 Verfahren obsiegte die Bank, in 3 Fällen regte der Ombudsmann einen Vergleich an. Im Jahr 2004 gingen insgesamt 230 Beschwerden gegen die Versagung eines Girokontos für jedermann ein – wovon sich allerdings nur 135 Eingaben gegen private Banken richteten. Von den 126 zwischenzeitlich abgeschlossenen Beschwerdeverfahren konnten 87 bereits im Vorfeld kurzfristig im Interesse des Kunden beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner unmittelbar tätig wurden. In 39 Fällen traf der Ombudsmann eine Entscheidung. 22 dieser Verfahren wurden zu Gunsten des Kunden entschieden. In 12 Verfahren wurde der Bank Recht gegeben. In vier Fällen regte der Ombudsmann einen Vergleich an. Eine Beschwerde war mangels Verbrauchereigenschaft des Beschwerdeführers unzulässig.

Beim Verband deutscher Hypothekbanken e. V. (VdH) gingen in 2000 126 Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle des VdH ein, im Jahr 2001 waren es 123, im Jahr 2002 191, im Jahr 2003 283 und im Jahr 2004 685. Eine Aufschlüsselung in die einzelnen Themenbereiche liegt nicht vor.

7. Wie hoch war in den in Frage 6 aufgeführten Fällen der prozentuale Anteil der Schlichtungsergebnisse zugunsten der Kunden bzw. der Banken?

Im Bereich der Sparkassen werden keine gesonderten Erfolgsstatistiken für einzelne Beschwerdearten gesammelt. In der Kürze der zur Beantwortung zur Verfügung stehenden Zeit waren statistische Daten nur eingeschränkt zu erhalten. Nach einer vorläufigen Auswertung der Schlichtungsverfahren im Sparkassen-sektor bestehen erhebliche regionale Unterschiede hinsichtlich der Erfolgsquote beim Thema „Girokonto für jedermann“. Zwischen 30 und 60 Prozent der Fälle führen nach Durchführung des Schlichtungsverfahrens zur Eröffnung/Fortführung des Kontos.

Die Volks- und Raiffeisenbanken führen sachgebietsbezogen nur zum Thema „Girokonto für jedermann“ eine Statistik zu Schlichtungsergebnissen. Danach wird etwa ein Drittel der eingereichten Beschwerden nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen, die anderen können meist bereits im Rahmen des Vorprüfungsverfahrens beigelegt werden; die übrigen, dem Ombudsmann vorgelegten Fälle, ergeben Schlichtungsvorschläge zu Gunsten des Kunden in etwa der Hälfte der Fälle.

Im Bereich des VÖB beträgt das Verhältnis der für den Beschwerdeführer positiven zu den negativen Schlichtungsvorschlägen insgesamt 40:60.

Im Bereich des BdB sind 2003 fast 50 Prozent der zulässigen Beschwerden zu Gunsten der Kunden ausgegangen, im Jahr 2004 wurden von den 4 263 Beschwerden zwischenzeitlich 2 521 abgeschlossen. Davon wurden 409 Beschwerden nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen, 500 Beschwerden waren unzulässig, 1 612 Beschwerden zulässig. Von den bisher 1 612 im Jahr 2004 nach der Verfahrensordnung zulässigen Beschwerden wurden 920 Beschwerden zu Gunsten der Kunden entschieden bzw. der Streit wurde einvernehmlich beigelegt. In 621 Fällen entschied der Ombudsmann zu Gunsten der Bank, in 71 Fällen regte der Ombudsmann den Abschluss eines Vergleichs zwischen Kunde und Bank an.

Beim VdH werden durchschnittlich ein Drittel der Beschwerden entweder im Vorfeld durch die betroffene Bank erledigt oder durch den Ombudsmann ganz oder teilweise zu Gunsten der Kunden entschieden.

8. Sind der Bundesregierung ähnliche Schlichtungssysteme in anderen EU-Staaten bekannt?

Ähnliche Schlichtungssysteme gibt es auch in anderen EU-Mitgliedstaaten (z. B. in Italien den „Ombudsman Bancario“, in Spanien den „Servicio de Reclamaciones“ sowie in Großbritannien den „Financial Ombudsman Service“). Zusammen bilden die mittlerweile 43 anerkannten nationalen Schlichtungssysteme das so genannte FIN-NET (Consumer Complains Network for Financial Services) ([http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/finservices-retail/finnet/index\\_de.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_de.htm)), ein europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen.

In Bezug auf die außergerichtliche Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten ganz allgemein sei in diesem Zusammenhang auf das EEJ (European Extra Judicial Network) hingewiesen ([www.eej-net.info](http://www.eej-net.info)).

9. Wie rekrutieren die verschiedenen Schlichtungssysteme die Schlichter und welchen beruflichen Hintergrund haben diese Schlichter?

Die Kommission hat in ihrer Empfehlung vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständig sind (98/257/EG), Regeln festgelegt, die in § 2 SchlichtVerfVO umgesetzt sind.

Der Ombudsmann oder Schlichter wird durch den Verband, bei dem die Schlichtungsstelle angesiedelt ist, und bei der Deutschen Bundesbank durch die zuständige Stelle der Deutschen Bundesbank bestellt. Er ist unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Einzelheiten regeln die jeweiligen Verfahrensordnungen.

Die Verfahrensordnung des BdB sieht z. B. vor, dass der Ombudsmann die Befähigung zum Richteramt haben muss und in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder beim BdB noch bei einem Kreditinstitut tätig gewesen sein darf. Entscheidend für die hohe Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens ist die Durchsetzungskraft der Ombudsmänner selbst und beruht auf den Persönlichkeiten, die dieses Amt ausfüllen. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass diese auf Grund ihrer beruflichen Prägung und ihrer ausgewiesenen Fachkompetenz für die Unabhängigkeit des Verfahrens stehen. Die derzeit amtierenden Ombudsmänner sind ehemalige Richter bzw. Ministerialbeamte.

Bei sechs der regionalen Schlichtungsstellen der Sparkassen-Finanzgruppe wird die Schlichtungstätigkeit von angestellten Juristen wahrgenommen, vier der Schlichtungsstellen bedienen sich nicht-verbandsangehöriger Juristen, überwiegend pensionierte Richter.

Der Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe ist ehemaliger Richter am BGH, sein Abwesenheitsvertreter ist Professor und Rektor der Universität Leipzig und Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Bank- und Börsenrecht sowie Arbeitsrecht.

In der Praxis haben alle Schlichtungsstellen ehemalige Richter hoher deutscher Gerichte (BGH oder Oberlandesgerichte) zu Ombudsleuten berufen.

10. Wie beurteilt die Bundesregierung die Unabhängigkeit der Schlichter der verschiedenen Schlichtungssysteme?

Aus den im Bundesministerium der Finanzen bekannten Einzelfällen sind keine Anhaltspunkte bekannt, um an einer Unabhängigkeit der Schlichter zu zweifeln.

Für die Unabhängigkeit der Schlichter steht nicht nur ihr beruflicher Werdegang, sondern auch die Beteiligung der Verbraucherverbände bei der Bestellung des



Ombudsmanns. Gemäß Nummer 1 Abs. 2 der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe haben die Verbraucherverbände vor der Bestellung des Ombudsmanns die Möglichkeit, schriftlich Tatsachen vorzutragen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der vorgesehenen Person in Frage stellen. Zur Unterstreichung der Unabhängigkeit sieht § 1 Abs. 3 der Verfahrensordnung vor, dass der Ombudsmann in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder beim Bankenverband noch bei einem Kreditinstitut tätig gewesen sein darf.

Die Schlichter sind gemäß Schlichtungsordnung von Weisungen freigestellt und damit bei der Wahrnehmung ihrer Aufgabe unabhängig. Möglicherweise könnten die Schlichtungssysteme der Kreditwirtschaft allerdings zunehmend mit der staatlichen Gerichtsbarkeit verglichen werden mit der Folge, dass die Stellung eines Schlichters an der eines Richters gemessen würde. Da der Schlichter aber keine bindende Entscheidung trifft, sondern im Rahmen des Verfahrens – auch mit flexiblen Lösungen neben der rechtlichen Bewertung – zu einer einvernehmlichen Lösung bewegen will, sollte verhindert werden, das Verfahren zu stark zu formalisieren und es damit seiner größten Stärke zu berauben.

11. Ist der Bundesregierung bekannt, über welche jährlichen Budgets die verschiedenen Schlichtungsstellen verfügen?

Nein.

Die Schlichtungsstellen des Sparkassensektors finanzieren sich aus der Verbandsumlage des jeweiligen Sparkassen- und Giroverbandes. Ein Einzelausweis des Budgets erfolgt nicht.

Das Schlichtungsverfahren beim BdB generiert Personal- und Sachkosten beim Bankenverband, die von den Mitgliedsbanken getragen werden. Entsprechendes gilt für die Aufwendungen der vier Ombudsmänner.

12. Welche Schlichtungssysteme veröffentlichen Jahresberichte?

Innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe erstellen derzeit vier Schlichtungsstellen Jahresberichte.

Soweit ermittelbar, veröffentlichen alle anderen Schlichtungssysteme Jahres- und/oder Tätigkeitsberichte, zuletzt für das Jahr 2003.

Mit dem Tätigkeitsbericht wird nicht nur einer mit der Beleihung verbundenen Pflicht entsprochen. Er trägt darüber hinaus zur Schaffung noch größerer Transparenz des Verfahrens bei. Neben der Veröffentlichung von Statistiken über Beschwerdezahlen und betroffene Sachgebiete wird anhand von konkreten – anonymisierten – Schlichtungssprüchen zu allen Themenkomplexen ein praxisnaher Einblick in die Schlichtungstätigkeit der Ombudsmänner vermittelt. Mit dem Tätigkeitsbericht ist zugleich die Anregung der Bundesregierung in ihrem Bericht zum „Girokonto für jedermann“ vom Februar 2004 (Bundestagsdrucksache 15/2005) aufgegriffen worden, Schlichtungssprüche zum „Girokonto für jedermann“ in „geeigneter Form“ zu veröffentlichen.

13. Wenn ja, wie beurteilt die Bundesregierung die Qualität, den Umfang und die Verfügbarkeit der verschiedenen Jahresberichte?

Die Berichte erscheinen ausreichend umfassend und sind über das Internet sowie durch schriftliche oder telefonische Bestellung frei erhältlich.

14. In welcher Form werden die verschiedenen Schlichtungssysteme dem Verbraucher bekannt gemacht und in welchem Umfang wird in den Banken und Sparkassen auf die einzelnen Schlichtungssysteme hingewiesen?

Nach § 675a Abs. 1 BGB in Verbindung mit § 12 Abs. 1 Nr. 1 Buchstabe E BGB-InfoV informieren die Kreditinstitute ihre Kunden über die zur Verfügung stehenden Beschwerde- und Abhilfeverfahren sowie über Einzelheiten ihrer Inanspruchnahme im Rahmen ihrer Preis- und Leistungsverzeichnisse. Entsprechendes gilt für Streitigkeiten über Fernabsatzverträge für Finanzdienstleistungen (§ 14 Abs. 1 UKlaG). Auch sieht der vom Bank-Verlag, Köln angebotene Vordruck für die Begründung der Ablehnung der Eröffnung eines „Girokonto für jedermann/Kündigung eines Girokonto für jedermann“ einen deutlichen Hinweis auf den Ombudsmann der privaten Banken vor. Dem Verbraucher ist es auch möglich, die für ihn zuständige Schlichtungsstelle bei seinem Kreditinstitut zu erfragen.

Bei Entscheidungen der Kreditinstitute gegen die Einrichtung bzw. Fortführung von „Girokonten für jedermann“ werden die Kunden von dem Institut darüber hinaus gemäß der Beschlussempfehlung des Finanzausschusses des Deutschen Bundestages vom 8. Juni 2004 (Bundestagsdrucksache 15/3274) zum Bericht der Bundesregierung zur Umsetzung der Empfehlungen des Zentralen Kreditausschusses zum „Girokonto für jedermann“ künftig noch einmal konkret und schriftlich über die jeweils zuständige Streitschlichtungsstelle informiert. Entsprechende Informationen erhalten die Kunden auch über den Internet-Auftritt des Zentralen Kreditausschusses unter [www.zka.de](http://www.zka.de).

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht hat auf ihren Internetseiten die Anschriften der unter 1. genannten Schlichtungsstellen veröffentlicht.

Diverse Zeitschriften veröffentlichen wiederkehrend zu dem Thema Artikel in denen auch die Schlichtungsstellen mit ihren Anschriften genannt werden. Verbraucherorientierte Berichte in Radio und Fernsehen weisen regelmäßig auf die Schlichtungsstellen hin.

Weiterhin sind die Informationen über alle Institutsverbände und die meisten Mitgliedsinstitute u. a. über das Internet abrufbar. Auch dort bzw. durch Faltblätter wird das jeweilige Verfahren detailliert beschrieben.

Auch die Verbraucherverbände geben die entsprechenden Informationen bekannt.

Im Sparkassensektor werden eingehende Beschwerden unmittelbar an die zuständigen Schlichtungsstellen weitergeleitet. Künftig wird bei Ablehnung oder Kündigung eines „Girokontos für jedermann“ (Guthabenkonto) schriftlich über die Möglichkeit der Anrufung einer Schlichtungsstelle informiert. Gleiches gilt für die Gruppe der Volks- und Raiffeisenbanken.

15. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über die Akzeptanz der Schlichtungssysteme beim Verbraucher?

Die bei allen Anbietern deutlich steigenden Nutzerzahlen (Verfahrenseingänge) belegen die weiter wachsende Akzeptanz der Schlichtungssysteme bei den Verbrauchern. Diese sind offensichtlich sowohl über die Funktionsweise des Systems als auch über dessen Vorteilhaftigkeit sehr gut informiert.



