

## Presseinformation

20. Oktober 2016

### Banken-Ombudsmann: Beschwerden zu Kreditbearbeitungsentgelten erfolgreich gemeistert

„Das Schlichtungsverfahren der privaten Banken hat seine bisher größte Bewährungsprobe bestanden. Die Beschwerdefälle zu Kreditbearbeitungsentgelten sind zu 98 Prozent abgeschlossen“, erklärt Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbandes, bei der Vorstellung des Ombudsmann-Tätigkeitsberichts 2015. Zwei BGH-Entscheidungen zur Zulässigkeit von Bearbeitungsentgelten hatten eine Welle ausgelöst: 2014 und 2015 gingen beim Bankenverband fast 120.000 Beschwerden hierzu ein. Zum Vergleich: Üblicherweise kommen bei der Verbraucherschlichtungsstelle der privaten Banken jährlich 6.000 bis 8.000 Fälle an.



*Die Ombudsleute des Bankenverbandes*

„Nach rund eineinhalb Jahren ist der Beschwerdeberg, vor dem wir plötzlich standen, bis auf einen geringen Restbestand abgearbeitet“, zieht Kemmer den positiven Schlussstrich: „In rund 90 Prozent der Fälle haben die Banken den Kunden das Bearbeitungsentgelt erstattet.“ Allerdings gab

### Ansprechpartner

Tanja Beller  
Pressesprecherin  
Tel. +49 30 1663-1220  
[tanja.beller@bdb.de](mailto:tanja.beller@bdb.de)

### Schlagworte

Ombudsmann  
Verbraucher  
Verbraucherpolitik  
Ombudsmannverfahren

## Presseinformation

es im Laufe des vergangenen Jahres noch gut 15.000 Neueingänge zu diesem Thema. Die Tendenz ist aber inzwischen stark rückläufig. Lässt man die Bearbeitungsentgelte als Sondereffekt außen vor, betrafen die meisten Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und ihren Banken im Jahr 2015 das Wertpapiergeschäft, und hier vor allem die Anlageberatung.

Kemmer lenkt den Blick bei der Vorstellung des Tätigkeitsbericht aber auch in die Zukunft: „Wir haben jetzt in allen EU-Mitgliedsstaaten einen umfassenden und branchenübergreifenden gesetzlichen Rahmen für die Schlichtungssysteme.“ Am 1. April 2016 ist das deutsche Umsetzungsgesetz – das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) – in Kraft getreten. Für die Kreditwirtschaft geht allerdings die Finanzschlichtungsstellenverordnung als spezielle Regelung für den Finanzsektor vor. Gemäß den neuen Vorschriften wird die Verbraucherschlichtungsstelle des Bundesverbandes deutscher Banken ihre Verfahrensordnung an die neue Rechtslage anpassen. Laut Kemmer ist der Reformbedarf hier jedoch überschaubar, denn die geltenden Regeln erfüllen bereits heute die maßgeblichen Vorgaben des EU-Rechts.

Der Ombudsmann-Tätigkeitsbericht 2015 sowie weitere Broschüren zum Beschwerdeverfahren können unter [www.bankenverband.de/publikationen/verbraucher](http://www.bankenverband.de/publikationen/verbraucher) heruntergeladen, per Mail unter [pressestelle@bdb.de](mailto:pressestelle@bdb.de) bzw. telefonisch unter 030 1663-1202 kostenfrei bezogen werden.