Bafin

Bafin | Postfach 12 53 | 53002 Bonn

Herrn
Walter Keim
Stöleveien 180
4887 GRIMSTAD
NORWEGEN

08.09.2026

GZ: VBS 13-QB 4301/00195#22916 (Bitte stets angeben)

Ihre Beschwerde über die Postbank - eine Niederlassung der Deutsche Bank AG / GZ: VBS 13-QB 4301/00195#22916

Ihre Eingabe vom 07.09.2026

Sehr geehrter Herr Keim,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

In der o.g. Sache kann Ihnen die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) jedoch nicht weiterhelfen. Dies liegt im Aufgabenbereich der Bafin begründet.

Die Bafin wird ausschließlich zum Schutz kollektiver Verbraucherinteressen (§ 4 Abs. 1a FinDAG) tätig. Hierbei gehört es zu ihren Aufgaben verbraucherschutzrelevante Missstände in den beaufsichtigten Instituten und Unternehmen zu verhindern oder zu beseitigen. Um diesem gesetzgeberischen Auftrag gerecht zu werden, wertet die Bafin u.a. Anfragen und Beschwerden aus, mit denen sich eine wachsende Zahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern an die Bafin wenden. Nach dem ausdrücklichen Willen des Gesetzgebers dient die Bearbeitung solcher Eingaben dazu, Erkenntnisse über die operative Tätigkeit der beaufsichtigten Institute und Unternehmen zu gewinnen und diese für aufsichtliche Zwecke nutzbar zu machen. Ergeben sich dabei Anhaltspunkte für ein mögliches systemati-

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Hausanschrift:
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn

Bereich Verbraucherschutz

Kontakt:
Jörg Rieger
Referat VBS 13
Tel. 0800 - 2 100 500
VBS13@bafin.de
www.bafin.de

Zentrale:
Tel. +49 228 4108-0
Fax +49 228 4108-1550

Dienstsitze:
53117 Bonn
Graurheindorfer Str. 108

53175 Bonn
Dreizehnmorgenweg 13-15

53121 Bonn
Justus-von-Liebig-Straße 28

60439 Frankfurt am Main
Marie-Curie-Straße 24-28

Zugang für die rechtswirksame Übersendung qualifiziert elektronisch signierter Dokumente (§ 3a VwVfG) ausschließlich über : qes-posteingang@bafin.de

sches Fehlverhalten zum Nachteil einer Vielzahl von Kunden, wird die Bafin tätig.

Die Bafin kann jedoch nicht zugunsten einzelner Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber beaufsichtigten Instituten und Unternehmen tätig werden, in deren Interesse eine Überprüfung einzelner Geschäfte vornehmen oder in konkreten Einzelfällen verbindlich über zivilrechtliche Auseinandersetzungen entscheiden. Der Schutz individueller Verbraucherinteressen fällt dagegen nicht in ihren Zuständigkeitsbereich, sondern ist Aufgabe der Ombudsleute, Schiedsstellen und Verbraucherzentralen. Konflikte, die dort nicht lösbar sind, fallen in die Zuständigkeit der Gerichte.

Gleichwohl sind die Hinweise aus Ihrer Beschwerde hilfreich, da die Bafin auch auf diesem Wege wichtige Erkenntnisse über die operative Tätigkeit der Kreditinstitute erhält und diese bei der Erfüllung ihrer aufsichtlichen Aufgaben berücksichtigen kann.

Sofern Sie eine verbindliche Klärung Ihrer Angelegenheit herbeiführen möchten, kann ich Ihnen nur anheimstellen, das Beratungsangebot der örtlichen Verbraucherzentrale oder auch eines Rechtsanwalts Ihres Vertrauens zu nutzen und die Rechtslage prüfen zu lassen.

Eventuell können Sie Ihre Angelegenheit durch ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren klären. Nähere Informationen hierzu sowie die Kontaktdaten der zuständigen Schlichtungsstelle erhalten Sie von Ihrem Kreditinstitut. Diese können Sie auch in der Unternehmensdatenbank auf der Internetseite der Bafin abrufen (Bafin - Unternehmensdatenbank Bafin bzw. https://portal.mvp.bafin.de/database/InstInfo/).

Dieses - für Sie kostenlose - Verfahren ist jedoch nur möglich, bevor Sie ein Gericht einschalten.

Abschließend bedanke ich mich für Ihre Eingabe und hoffe, Ihnen mit den vorstehenden Ausführungen das aufsichtliche Vorgehen der Bafin zum Schutz kollektiver Verbraucherinteressen transparent dargestellt zu haben.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) verarbeitet im Rahmen der Beschwerdebearbeitung personenbezogene Daten. Dabei hält sich die Bafin insbesondere an die gesetzlichen Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (VO (EU) 2016/679) und des Bundesdatenschutzgesetzes. Die Bafin informiert Sie über die näheren Umstände, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden (Artikel 13 und Artikel 14 der Datenschutzgrundverordnung). Die weiteren Informationen zur Datenverarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie auf der Internetpräsenz der Bafin unter:

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Anlage/Datenschutz/anlage_datenschutz_beschwerden_und_Angaben_mit_Unternehmensstellungnahme.html

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Jörg Rieger