

## Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

# Tätigkeitsbericht 2022

Kundenbeschwerdestelle  
beim Bundesverband  
der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken



Die Ombudspersonen der genossenschaftlichen FinanzGruppe	7
--	---

---

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR	11
--	----

Verfahrensrechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung	14
---	----

Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung	16
--	----

---

Das Streitbeilegungsverfahren	19
-------------------------------	----

---

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen	23
---	----

---

---

# Statistik

25

Sachgebiete

30

---

## Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

33

a) Kreditgeschäft	34
b) Kontoführung	39
c) Basiskonto/„Girokonto für jedermann“	52
d) Anlageberatung	54
e) Zahlungsverkehr	57
f) Sparverkehr	63
g) Depotführung	75
h) Andere Sachgebiete	79

---

## Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

82

---

# Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten 83

---

## Anhang 85

Verfahrensordnung 86

Geschäftsverteilung 2022 92

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen 94



# Die Ombudspersonen der genossenschaftlichen FinanzGruppe

---

Im April 2002 wurde das Streitschlichtungsverfahren in der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seitdem haben Kunden von Genossenschaftsbanken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Verbraucher wie Unternehmer sind so in der Lage, ihre Streitigkeiten mit der Bank am Maßstab der geltenden Rechtslage und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen mithilfe eines unparteiischen Streitschlichters ohne Einschaltung eines ordentlichen Gerichts schnell und unkompliziert zu lösen.

Für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR sind derzeit vier unabhängige und unparteiische Streitschlichter beziehungsweise Ombudspersonen tätig. Die Streitschlichter unterbreiten den Parteien einen am aktuellen Verbraucherschutzrecht und der hierzu ergangenen Rechtsprechung orientierten Schlichtungsvorschlag, wenn die Parteien sich nicht bereits im Vorprüfungsverfahren einigen. Die Streitschlichter sind daher nicht nur das Gesicht der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, sondern aufgrund ihrer fachlichen Kompetenz von enormer Bedeutung für die Parteien und ihre Einigungsbereitschaft.

Seit Oktober 2015 übt Professor Dr. Franz Häuser sein Amt als Streitschlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe aus. Professor Dr. Franz Häuser war Co-Direktor des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht der Juristenfakultät der Universität Leipzig und vormaliger Rektor der Universität Leipzig.

Im Februar 2016 nahm Gerhard Götz, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg a. D., seine Tätigkeit als Streitschlichter auf.

Ebenfalls seit Februar 2016 ist Werner Borzutzki-Pasing, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Düsseldorf a. D., als Streitschlichter der genossenschaftlichen Banken tätig.

Im April 2021 nahm Karl Heinz Dörfler, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg a. D., seine Tätigkeit als Streitschlichter auf.



**Prof. Dr. Franz Häuser**

**1945**

Geboren in Limburg an der Lahn

**1965–69**

Studium der Rechtswissenschaft an den  
Universitäten Marburg und Bonn

**1974**

Zweite juristische Staatsprüfung

**1978**

Promotion

**1991**

Habilitation mit der Lehrbefugnis für die Fächer  
Bürgerliches Recht, Handels- und Gesellschafts-  
recht und Arbeitsrecht

**1993**

Ernennung zum Universitätsprofessor

**2003–10**

Rektor der Universität Leipzig

**2011**

Versetzung in den Ruhestand

**2015**

Tätigkeit als Streitschlichter der deutschen  
genossenschaftlichen Bankengruppe



**Werner Borzutzki-Pasing**

**1950**

Geboren in Merode

**1970–77**

Studium der Rechtswissenschaften  
an der Universität Köln

**1980**

Zweite juristische Staatsprüfung

**1980–81**

Richter auf Probe am Landgericht Köln

**1982–2000**

Richter am Landgericht Köln

**2000–10**

Richter am Oberlandesgericht Köln

**2010–15**

Vorsitzender Richter am

Oberlandesgericht Düsseldorf

**2015**

Versetzung in den Ruhestand

**2016**

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen  
genossenschaftlichen Bankengruppe



### **Gerhard Götz**

**1951**

Geboren in Neudrossenfeld

**1972–76**

Studium der Rechtswissenschaften  
an der Friedrich-Alexander-Universität  
Erlangen-Nürnberg

**1979**

Zweite juristische Staatsprüfung

**1979–80**

Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth

**1981–83**

Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft  
Bayreuth

**1983–91**

Richter am Amtsgericht Kulmbach

**1991–94**

Richter am Landgericht Bayreuth

**1994–96**

Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der  
Staatsanwaltschaft Bayreuth

**1996–2003**

Richter am Oberlandesgericht Bamberg

**2003–08**

Vizepräsident des Landgerichts Hof

**2008–16**

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht  
Bamberg

**2016**

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen  
genossenschaftlichen Bankengruppe



### **Karl Heinz Dörfler**

**1954**

Geboren in Neudrossenfeld

**1974–78**

Studium der Rechtswissenschaften  
an der Friedrich-Alexander-Universität  
Erlangen-Nürnberg

**1980**

Zweite juristische Staatsprüfung

**1981–83**

Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth

**1984–88**

Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft am  
Landgericht Bayreuth

**1989**

Richter am Amtsgericht Bayreuth

**1990–96**

Richter am Landgericht Bayreuth

**1997–2003**

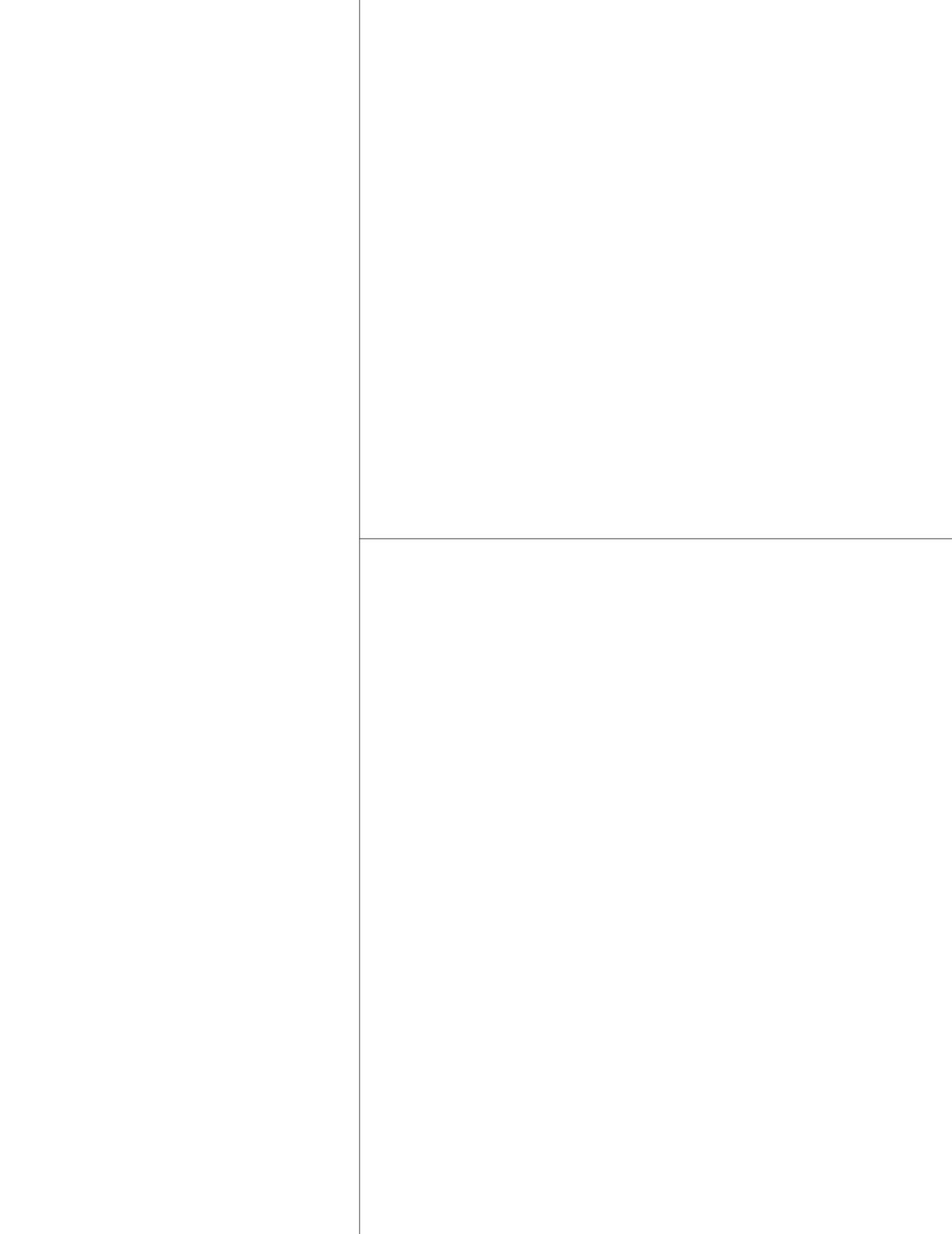
Richter am Oberlandesgericht Bamberg

**2004–2021**

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht  
Bamberg

**2021**

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen  
genossenschaftlichen Bankengruppe



# Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

---

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ist gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

Dieses behördliche Gütesiegel bestätigt: Die Organisation, die Finanzierung und die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erfüllen die gesetzlichen Anforderungen des UKlaG sowie der FinSV vollständig. Erkennbar wird dies auch durch die Aufnahme der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in die Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen. Diese wird auf nationaler Ebene vom Bundesamt für Justiz geführt.<sup>1</sup>

Im Finanzbereich wird die außergerichtliche Streitschlichtung vorrangig durch private Verbraucherschlichtungsstellen und nur subsidiär durch die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wahrgenommen.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB) oder dem Zahlungsdiensterecht (§§ 675 c bis 676 c BGB) wird zugleich eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Aufgrund der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle ist diese gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dortigen Schlichtungsverfahren teilnehmen – für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig ist.

Ist eine Streitigkeit zu schlichten, die nicht in den Anwendungsbereich des Katalogs der Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG fällt, und ist die Kundenbeschwerdestelle des BVR nicht zuständig, so ist gegebenenfalls die behördliche Auffangschlichtungsstelle – das Zentrum für Schlichtung e. V. – für diese Schlichtungsaufgabe zuständig. Dieser Fall kommt allerdings selten vor, da der Katalog der Streitigkeiten in § 14 Absatz 1 UKlaG weit gefasst ist.

Die behördlichen Auffangschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der BaFin sind auch dann zuständig, wenn sich ein Antrag auf Streitbeilegung gegen ein genossenschaftliches Institut wendet, das nicht am Streitbeilegungsverfahren bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR teilnimmt. Aktuell gibt es 23 nichtteilnehmende Mitgliedsinstitute.<sup>2</sup>

Privatkunde → Beschwerde ← Firmenkunde



Ist eine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle zuständig?

Ja

Nein

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken
- Deutscher Sparkassen- und Giroverband
- Kundenbeschwerdestelle beim BVR
- Andere

Streitigkeit aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1-5 UKlaG

Streitigkeit aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6-7 UKlaG

Sonstige Streitigkeit



Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Schlichtungsstelle bei der BaFin

Zentrum für Schlichtung

# Verfahrens- rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

Grundlage des Streitschlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“.<sup>3</sup> Demgemäß führt die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch. Die Verfahrensordnung regelt dabei unter anderem die Organisation der Schlichtungsstelle, die aus der Geschäftsstelle beim BVR und den Ombudspersonen besteht. Ferner definiert sie die formellen und inhaltlichen Anforderungen an einen Antrag auf Streitbeilegung, mögliche Gründe für eine Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie die einzelnen Verfahrensschritte bis hin zum Schlichtungsvorschlag. Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung nach den gesetzlichen Vorgaben in § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des UKlaG und ihr Verfahren (sogenannte Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) ausgestaltet worden.

Das Streitbeilegungsverfahren berücksichtigt folgende wichtige Verfahrensgrundsätze:

---

Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben.

Sie sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie werden für die Dauer von mindestens drei Jahren als Streitschlichter bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

Es ist selbstverständlich, dass der vom Streitschlichter vorgeschlagene Lösungsvorschlag sich am Verbraucherschutzrecht und der dazu ergangenen Rechtsprechung orientiert. Dabei werden die Interessen beider Parteien gleichermaßen berücksichtigt. Der Streitschlichter hat eine neutrale Position im Schlichtungsverfahren.

Er kann und darf nicht einer der Parteien beratend zur Seite stehen. Auf eine Beratung abzielende Anträge auf Streitbeilegung werden daher abschlägig beschieden.

---

Fairness und Transparenz

Der Antrag auf Streitbeilegung mit allen dazugehörigen Unterlagen wird der Bank vollständig zugeleitet. Die von der Bank erstellte Stellungnahme wird dem Antragsteller zur Verfügung gestellt. Der Antragsteller kann, muss aber nicht auf die Stellungnahme der Bank reagieren. Nur für den Streitschlichter bestimmte Unterlagen können im Streitbeilegungsverfahren nicht berücksichtigt werden. Dies wäre ein Verstoß gegen die Verfahrensordnung (VerfO), die eine Weiterleitung der Unterlagen an die jeweils andere Partei vorschreibt.

---

## Vertraulichkeit

Die Ombudspersonen sowie die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind nach § 10 VerFO zur Verschwiegenheit über alle das Streitbelegungsverfahren betreffende Tatsachen verpflichtet.

---

## Unentgeltlichkeit

Das Streitbelegungsverfahren ist für den Antragsteller kostenlos, vergleiche § 9 Absatz 1 VerFO.

---

## Verjährungshemmung

Der Ablauf der Verjährungsfrist von Ansprüchen, die Gegenstand des Streitbelegungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB gehemmt.

Die VerFO, eine an den Kunden gerichtete Kurzinformation zum Verfahren (Titel: „Die Lösung bei Konflikten. Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) sowie weitere Hinweise für die Einreichung eines Antrags auf Streitbelegung bis hin zu einem elektronisch ausfüllbaren Beschwerdeformular stehen auf der Internetseite des BVR ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)) zur Verfügung.

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre freiwillige Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 749 Mitgliedsinstituten des BVR<sup>4</sup> nehmen 726 (97 Prozent) am Verfahren teil. Unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) kann jeder Antragsteller per Suchfunktion überprüfen, ob seine Bank am Streitbelegungsverfahren teilnimmt oder nicht.

# Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für das Streitbeilegungsverfahren sind stark durch europarechtliche Vorgaben geprägt. Diese haben sich der Förderung des Binnenmarkts verschrieben. Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – kurz: ADR-Richtlinie – ist durch das „Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ in nationales Recht umgesetzt worden. Die Neuregelungen traten stufenweise ab dem 1. April 2016 in Kraft.

Die Regelungen sollen sicherstellen, dass für jegliche vertragliche Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung angeboten wird. Der ordentliche Rechtsweg wird dadurch nicht beschränkt. Vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung sowie der gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten sinnvoll. Dabei führt aber die Anhängigkeit der Streitigkeit bei Gericht oder ein in der Sache ergangenes Urteil eines Gerichts zwingend zur Ablehnung der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens durch den Streitschlichter. Der Antragsteller muss sich also entscheiden, welchen Weg er gehen möchte. Eine gerichtliche Auseinandersetzung nach erfolgloser Durchführung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens ist möglich.

Die außergerichtliche Streitschlichtung bietet für beide Parteien offensichtliche Vorteile:

Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schneller aufklären lassen. Er kann sich dabei eines Rechtsbeistands bedienen, muss dies aber nicht.

Die Bank kann freiwillig durch ein geeignetes und vom Gesetzgeber reguliertes Beschwerdeverfahren die Kundenzufriedenheit steigern und zum Erhalt einer durch Streitigkeiten strapazierten Geschäftsbeziehung beitragen.

Herzstück des Gesetzes ist das in Artikel 1 geregelte Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen. Das sogenannte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gilt in seinem sachlichen Anwendungsbereich auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die nach anderen gesetzlichen Vorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, sofern diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichenden Regelungen treffen, vergleiche § 1 VSBG. Somit gilt das VSBG grundsätzlich auch für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR.

Andere Rechtsvorschriften, die vorrangig vor den Regelungen des VSBG gelten, sind gemäß § 14 Absatz 3 UKlaG die Regelungen in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Diese wurden als branchenspezifische Spezialregelungen vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz erlassen.<sup>5</sup> Die FinSV enthält nahezu regelmäßig spezialgesetzliche und damit vorrangig vor dem VSBG anzuwendende Vorschriften etwa zum Verfahren der Streitbeilegung oder zur Organisation und Finanzierung der Schlichtungsstelle bis hin zu formellen wie materiellen Voraussetzungen für die Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle. Dadurch werden die Vorschriften im VSBG durch die der FinSV weitgehend verdrängt.

Der Abschnitt 1 (§§ 2 bis 10 FinSV) betrifft die Auswahl, die Bestellung und die Unparteilichkeit der Streitschlichter sowie die Vertraulichkeit und Kostenfreiheit (für den Verbraucher) des Streitbeilegungsverfahrens. Außerdem werden dort die formellen wie materiellen Voraussetzungen eines Antrags auf Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens, die Behandlung des Antrags durch die Geschäftsstelle sowie die gegebenenfalls erforderliche Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie die Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags festgehalten.

Der Abschnitt 2 (§§ 11 bis 19 FinSV) regelt die organisatorischen wie finanziellen Anforderungen an die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle sowie weitere formelle Voraussetzungen, die bei der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber dem Bundesamt für Justiz nachzuweisen sind.

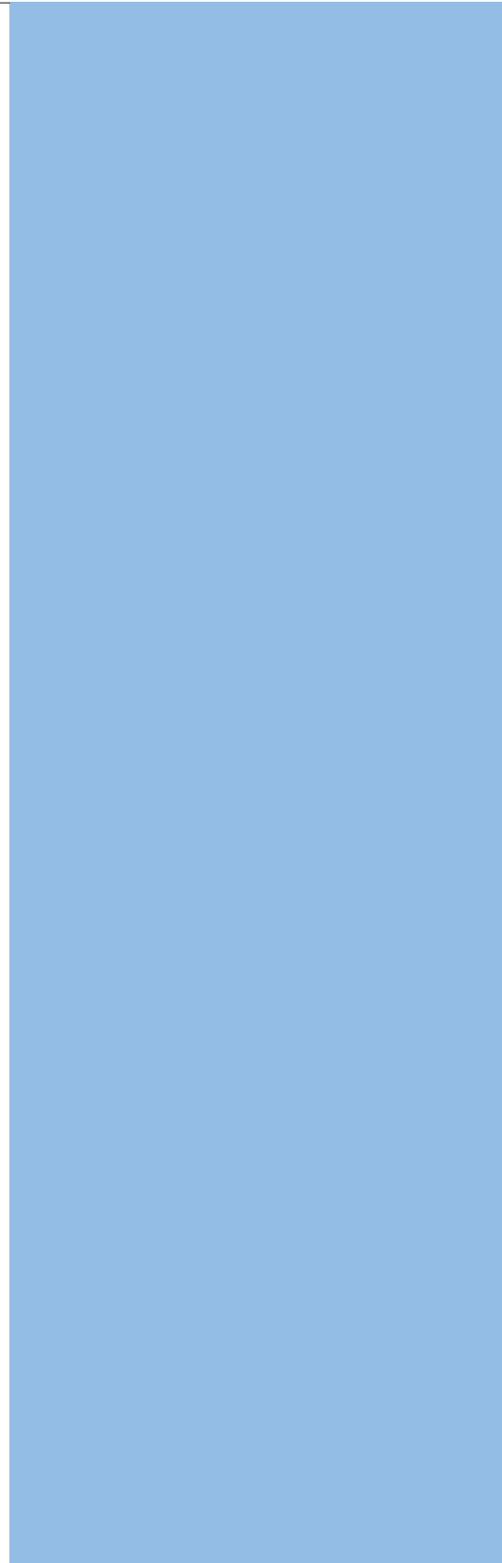
Der Abschnitt 3 (§§ 20 bis 23 FinSV) legt die Verpflichtung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts sowie eines Evaluationsberichts fest. Beide Berichte sind dabei gemäß der Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung zu erstellen. Auch die Inhalte für die Webseite der Kundenbeschwerdestelle werden hier geregelt.

Schließlich wird in Abschnitt 4 (§§ 24 bis 27 FinSV) die Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen sowie das Inkrafttreten der Neuregelungen festgelegt.



# Das Streitbeilegungsverfahren

---



Das Streitbeilegungsverfahren erfolgt nach den Vorgaben der Verfahrensordnung (VerfO) für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe.

---

#### Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Das Streitbeilegungsverfahren beginnt mit Antragstellung durch den Bankkunden. Die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist in Textform bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in deutscher Sprache zu beantragen. Dort ist die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau zu schildern, ein konkretes Begehren darzulegen und die zum Verständnis des Sachverhalts notwendigen Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller kann das vom BVR unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) zur Verfügung gestellte Antragsformular verwenden.

Nach Eingang des Antrags versendet die Kundenbeschwerdestelle eine Eingangsbestätigung, die Verfahrensordnung und Datenschutzhinweise an den oder die Antragsteller. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR lässt Anträge jeder Kundengruppe zu. Es können sich auch Unternehmer an die Kundenbeschwerdestelle wenden.

---

#### Vorprüfungsverfahren

Die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle beim BVR prüft zunächst, ob die vom Antragsteller genannte Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 UKlaG beim Ombudsmann der genossenschaftlichen FinanzGruppe beantragt und ist dieser für die Streitbeilegung mangels Teilnahme der betroffenen Bank am Ombudsmannverfahren nicht zuständig, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag gemäß § 24 FinSV unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige private oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle ab. Der Antragsteller muss sich so nicht erneut an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Ist die Streitigkeit hingegen nicht bankrechtlich gelagert und somit keine Streitigkeit nach § 14 UKlaG, wird die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gegenüber dem Antragsteller abgelehnt. Dieser kann dann recherchieren, ob es für seine Streitigkeit eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

Ist der Ombudsmann der genossenschaftlichen FinanzGruppe für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens sachlich zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob der Antrag auf Streitbeilegung vollständig ist und den Anforderungen an die Bestimmtheit entspricht, also ausreichend im Sinne von § 5 VerfO ist.

Sofern der Streitgegenstand mangels ausführlicher Schilderung des Lebenssachverhalts oder Beifügung prüfbarer Unterlagen nicht konkret dargelegt wurde, bittet die Geschäftsstelle den Antragsteller per Hinweis auf den oder die Mängel um Nachbesserung binnen eines Monats.

Sofern der Antragsteller mit seinem Antrag auf Streitbeilegung noch nicht die nach § 5 Absatz 1 Satz 4 VerfO erforderliche Versicherungserklärung abgegeben hat, wird er aufgefordert sie nachzureichen. In einer solchen Erklärung versichert der Antragsteller, dass bestimmte, in der VerfO geregelte Gründe für die Ablehnung eines Streitbeilegungsverfahrens nicht vorliegen.

---

#### Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

Sofern nach § 3 Absatz 1 oder 2 der VerfO ein Ablehnungsgrund vorliegt, lehnt der Ombudsmann, gegebenenfalls bereits vor der Einholung einer Stellungnahme bei der Bank, die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab.

Die einzelnen Ablehnungsgründe sind abschließend in § 3 Absatz 1 und 2 der VerfO geregelt.

Der am häufigsten vorkommende Ablehnungsgrund ist in § 3 Absatz 2 b VerfO geregelt: Der Schlichter kann demnach die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn **Tatsachen**, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren **streitig** bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung der Erklärungen der Streitparteien und der von ihnen eingereichten Urkunden nicht aufgeklärt werden kann. Dieser Ablehnungsgrund ist als Kann-Regelung ausgestaltet: Der Ombudsmann kann in geeigneten Fällen unter Berücksichtigung des streitigen Sachverhalts und unter Abwägung prozessualer Risiken in einem möglichen Beweiserhebungsverfahren bei Gericht einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten, wenn er dies für sachdienlicher hält, als lediglich über die Nichtdurchführung des Streitbeilegungsverfahrens zu entscheiden.

Ein Streitbeilegungsverfahren ist zwangsläufig abzulehnen, wenn der Antrag auf Streitbeilegung **nicht ausreichend im Sinne von § 5 VerfO** ist, also den Lebenssachverhalt oder den erhobenen Anspruch nicht erkennen lässt oder aber die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen vom Antragsteller nicht beigebracht werden.

Ein Streitbeilegungsverfahren findet auch dann nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit ein **Streitbeilegungsverfahren** bei einer Verbraucherschlichtungsstelle **bereits durchgeführt** wurde oder nur anhängig ist oder aber die **Streitigkeit vor einem Gericht anhängig** ist oder ein Gericht durch **Sachurteil** über die Streitigkeit entschieden hat.

Hat der Antragsteller einen **Antrag** auf Streitbeilegung, der sich zu derselben Streitigkeit verhält, zuvor gegenüber der Kundenbeschwerdestelle **zurückgenommen**, so ist eine erneute Antragstellung nicht mehr möglich (Verbrauch des Antragsrecht).

Ist der vom Antragsteller erhobene Anspruch zum Zeitpunkt der Einreichung des Antrags auf Streitbeilegung bereits verjährt und hat die Bank

die **Einrede der Verjährung** erhoben, so lehnt der Schlichter ebenfalls die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab.

Ferner steht das Ombudsmannverfahren dem Antragsteller bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz nicht zur Verfügung, sofern er bereits ein **Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** nach den Vorschriften der §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) eingeleitet hat.

Ein weiterer zwingender Ablehnungsgrund liegt vor, wenn wegen der Streitigkeit ein **Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt** worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet. Schließlich kann die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt werden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

---

Stellungnahme der Bank und Erwidernung des Antragstellers

Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 5 Absatz 1 VerfO, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme zu. Die Bank muss innerhalb eines Monats beziehungsweise einer Nachfrist von einem weiteren Monat zur Beschwerde schriftlich Stellung nehmen.

Die Stellungnahme der Bank wird danach dem Beschwerdeführer zugeleitet. Dieser erhält die Möglichkeit, sich innerhalb eines weiteren Monats zur Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern (Erwidernung). Auch diese Frist kann auf Wunsch des Antragstellers um einen weiteren Monat verlängert werden.

Nach Ablauf der für die Erwidernung eingeräumten Frist legt die Geschäftsstelle dem Ombudsmann

den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Bank hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise – etwa durch eine Rücknahmeerklärung – erledigt.

---

#### Entscheidung des Ombudsmannes

Sofern die Streitparteien während des Vorprüfungsverfahrens kein Einvernehmen hinsichtlich des Streitgegenstands erzielen, wird der Vorgang dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsmann vorgelegt.

Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Ombudsmann weitere Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Erklärungen von den Parteien im Rahmen einer Aufklärungsverfügung einholen.

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Streitparteien unter Beachtung der Verbraucherschutzgesetze sowie der hierzu ergangenen Rechtsprechung in Textform und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Streitigkeit angemessen beigelegt werden kann. Liegt ein zwingender Ablehnungsgrund für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vor, lehnt er diese per Bescheid ab. Nur der Ombudsmann trifft hierüber eine abschließende Entscheidung. Vorsorgliche Hinweise der Geschäftsstelle auf mögliche Ablehnungsgründe haben daher nur den Zweck, dem Antragsteller zu einem ausreichenden Antrag auf Streitbeilegung zu verhelfen.

---

#### Verfahren nach Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags

Zusammen mit dem Schlichtungsvorschlag werden die Streitparteien gebeten, sich innerhalb von sechs Wochen über die Annahme oder Ablehnung zu erklären. Hierbei wird auf die rechtliche Folge einer Annahme oder Nichtannahme hingewiesen. Erklärt sich eine Partei innerhalb dieser

Frist nicht zur Annahme oder Ablehnung des Schlichtungsvorschlags, gilt dieser als abgelehnt.

Nach Ablauf der Frist oder nach Eingang der entsprechenden Annahme- oder Ablehnungserklärungen teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Streitparteien im Sinne des vom Ombudsmann unterbreiteten Schlichtungsvorschlags, wird die Mitteilung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

# Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen


Der BVR hat als Träger der Kundenbeschwerdestelle bereits im Jahr 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt. Diesem Netzwerk gehören mittlerweile 60 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 27 Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) an.

Das FIN-NET erleichtert die Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Anbietern von Finanzdienstleistungen und Verbrauchern im Europäischen Wirtschaftsraum. Grundlage des Netzwerks ist die freiwillige und nicht rechtsverbindliche „Vereinbarung über ein grenzübergreifendes, außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum“. Diese beruht im Wesentlichen auf der gegenseitigen Anerkennung der in den verschiedenen Mitgliedstaaten eingerichteten Beschwerdestellen. Mit dem FIN-NET sollen im Interesse der Finanzdienstleistungsanbieter wie auch der Verbraucher der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den in den Mitgliedstaaten bereits bestehenden außergerichtlichen Schlichtungsverfahren gefördert werden. Anträge auf Streitbeilegung gelangen so möglichst schnell zu einer zuständigen Schlichtungseinrichtung.

Weitere Informationen zum FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte können online<sup>6</sup> abgerufen werden.

Auf der Webseite wird Schritt für Schritt erläutert, wie vorzugehen ist, wenn ein im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) lebender Kunde einen Antrag auf Streitbeilegung bezüglich eines in einem anderen EWR-Land niedergelassenen Finanzdienstleisters einreichen möchte.

Kunden können sich dort ein Antragsformular herunterladen und ausfüllen. Die hinterlegten Kontaktinformationen zu allen Mitgliedern des

FIN-NET helfen bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle. Auch Informationen zum weiteren Verfahren sind übersichtlich dargestellt.

Im Berichtszeitraum verzeichnete die Kundenbeschwerdestelle beim BVR sieben grenzüberschreitende Streitigkeiten. Sie alle fielen in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht wurden, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

# Statistik


Der Gesetzgeber hat in § 42 Absatz 1 Nummer 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Verbindung mit § 4 Absatz 2 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBIInfoV) geregelt, dass der Tätigkeitsbericht jährlich zum 1. Februar des Folgejahres erscheinen muss. Natürlich können dann die im Berichtszeitraum eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung noch nicht vollständig und abschließend bearbeitet sein. Die statistischen Angaben erfolgen nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften und beziehen sich nicht nur auf die im Berichtszeitraum bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung, sondern auch auf Streitbeilegungsverfahren, die unabhängig vom Eingangsdatum bei der Kundenbeschwerdestelle im Berichtszeitraum beendet wurden – sei es als unzulässig behandelt, vom Streitschlichter abgelehnt, ergebnislos geblieben oder als vom Beschwerdeführer zurückgenommen.

Berichtszeitraum	2021 (Rückblick)	2022
<b>Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge<sup>7</sup></b>	<b>3.322</b>	<b>1.736</b>
Davon entfallen auf die Sachgebiete		
Kreditgeschäft	316	206
Kontoführung	2.497	1.047
Basiskonto/„Girokonto für jedermann“	11	10
Anlageberatung	31	44
Zahlungsverkehr	118	112
Sparverkehr	169	114
Depotführung	34	20
Vermittlungsgeschäft (Immobilien, Versicherungen)	7	18
Genossenschaftliche Mitgliedschaft	38	44
Diverses	101	121

7 Die Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge umfasst auch Anträge, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig ist – entweder, weil sich der Antrag nicht gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, oder aber, weil das Mitgliedsinstitut nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Diese Anträge werden gemäß § 24 FinSV an die für die Bearbeitung des Antrags zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Dies ist entweder eine andere private anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle oder mangels einer solchen eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle. Sofern keine private Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, wird der Antrag somit entweder an die Schlichtungsstelle bei der Bundesbank oder an die Schlichtungsstelle bei der BaFin zuständigkeitshalber abgegeben, vergleiche § 6 Absatz 1 VerFO.

Berichtszeitraum	2021 (Rückblick)	2022
<b>Anzahl der im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)<sup>8</sup></b>	<b>2.574</b>	<b>2.434</b>
Anträge, die bereits von der Geschäftsstelle nach § 24 FinSV an die zuständige Streitbeilegungsstelle abgegeben wurden	44	32
Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner im Vorprüfungsverfahren	592	650
<b>Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge<sup>9</sup></b>	<b>422</b>	<b>228</b>
davon:		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 Absatz 1 VerFO gestellt.	309	91
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig. <sup>10</sup>	21	25
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig.	2	2
4. Bei Streitigkeiten über den Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem ZKG ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 ZKG zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden.	0	0
5. Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.	0	0
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden.	6	1
7. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise (Anerkennung im Vorprüfungsverfahren) beigelegt.	1	4

8 Die Anzahl aller abschließend bearbeiteten Anträge umfasst die Verfahren, für die die Kundenbeschwerdestelle entweder nicht zuständig ist oder welche durch die Annahme oder Ablehnung eines Schlichtungsvorschlags oder durch Rücknahme des Antrags im Berichtszeitraum abgeschlossen werden konnten.

9 Der Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge umfasst alle im Berichtszeitraum ergangenen Ablehnungsentscheidungen (Bescheide), unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist, aufgeteilt in den nachfolgenden Ziffern 1 bis 10 nach den in der VerFO abschließend aufgeführten Ablehnungsgründen.

10 Ist die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig, weil die Voraussetzungen des § 1 VerFO nicht gegeben sind (zum Beispiel weil sich der Antrag nicht auf eine Streitigkeit bezüglich einer Dienstleistung oder eines Produkts der Bank bezieht), und liegen die Voraussetzungen einer Abgabe des Antrags an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 FinSV nicht vor, erlässt der Ombudsmann einen Bescheid, weil ein Ablehnungsgrund gemäß § 3 Absatz 1 Buchstabe b VerFO vorliegt.

Berichtszeitraum	2021 (Rückblick)	2022
8. Der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	8	16
9. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	0	12
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	75	77
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>266</b>	<b>336</b>
<b>Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren<sup>11</sup></b>	<b>1.250</b>	<b>1.188</b>
davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	571	566
davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV).	679	622
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen)<sup>12</sup></b>		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV)	7	8
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV)	45	61
<b>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten</b>	<b>15</b>	<b>7</b>

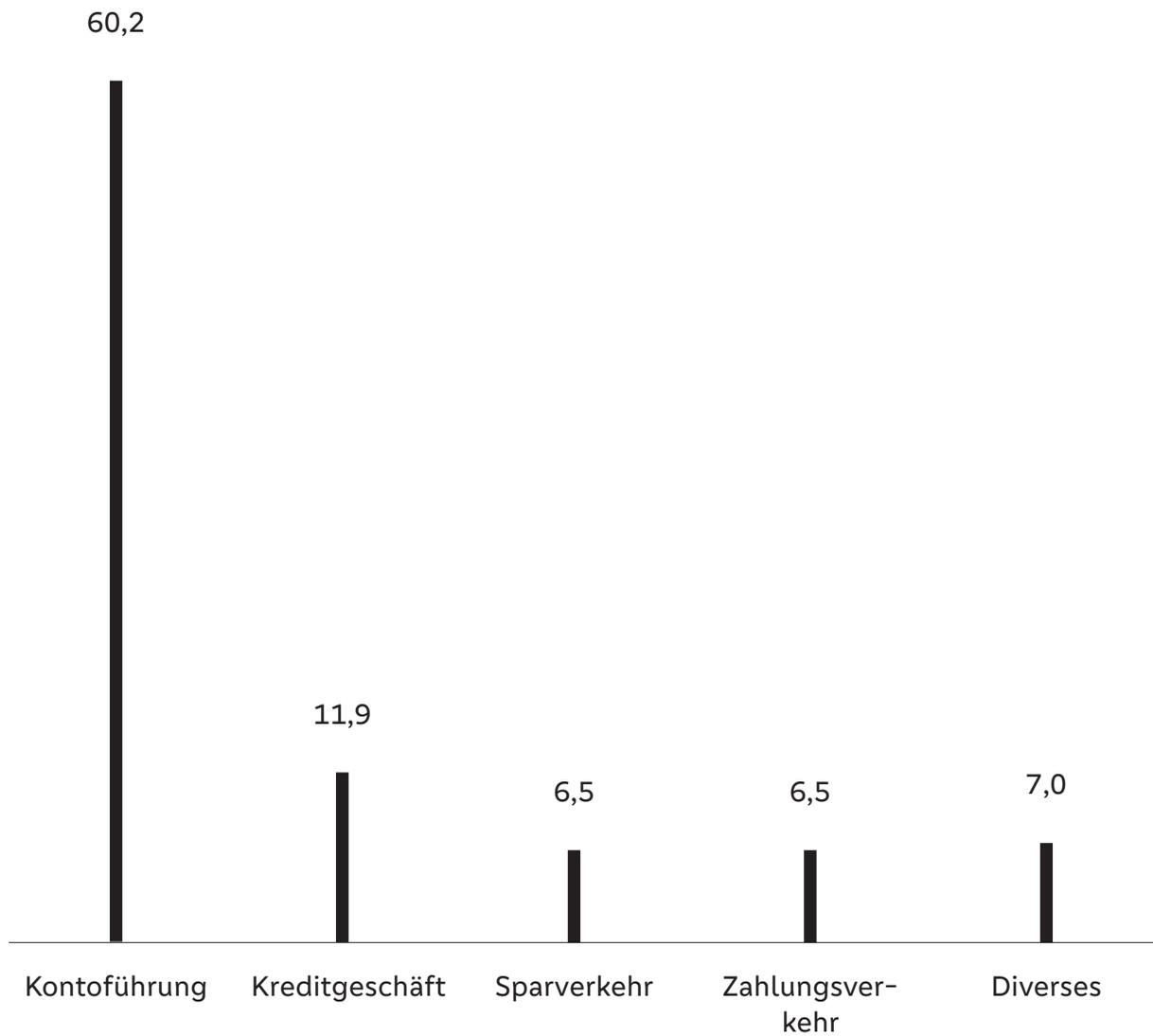
Die Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten oder auch nicht gehalten haben, ist der Kundenbeschwerdestelle mangels Rückmeldung hierzu nicht bekannt.

11 Die Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren umfasst alle im Berichtszeitraum beendeten Verfahren, in denen ein ergangener Schlichtungsvorschlag abgelehnt wurde oder aber das Streitbeilegungsverfahren auf Wunsch der Parteien oder aufgrund der Antragsrücknahme durch den Antragsteller beendet wurde. Gerade im letzteren Fall kann der Streit zwischen den Parteien durchaus einvernehmlich beendet worden sein, mitunter auch aufgrund sachdienlicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle. Gemessen an der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens, eine Streitigkeit zwischen Kunde und Bank zu beenden, kann ein ergebnisloses Verfahren daher durchaus erfolgreich im Sinne der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens sein. Auch wenn die Parteien einen ergangenen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht annehmen, kann der Schlichtungsvorschlag dennoch eine den Streit beilegende Wirkung haben, wenn der Antragsteller angesichts des Schlichtungsvorschlags davon ablässt, seine Forderung(en) weiterhin gegenüber der Bank vorzutragen oder gar gerichtlich durchsetzen zu wollen. Ergebnislos ist daher rein formell definiert. Es sagt lediglich aus, dass der Streit nicht durch beiderseitige Annahme eines Schlichtungsvorschlags des Ombudsmannes beigelegt wurde.

12 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren umfasst zum einen die Angabe des Zeitraums zwischen dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, die Akte also sämtliche Stellungnahmen (auch aufgrund von Aufklärungsverfügungen des Ombudsmannes) der Parteien enthält, und dem Zeitpunkt der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags des Ombudsmannes. Dieser Zeitraum darf nach § 7 Absatz 1 VerfO 90 Tage nicht überschreiten. Zum anderen wird die durchschnittliche Gesamtdauer des Ombudsmannverfahrens angegeben, also der Zeitraum zwischen Eingang des Antrags bei der Kundenbeschwerdestelle und der Beendigung des Verfahrens.

# Sachgebiete

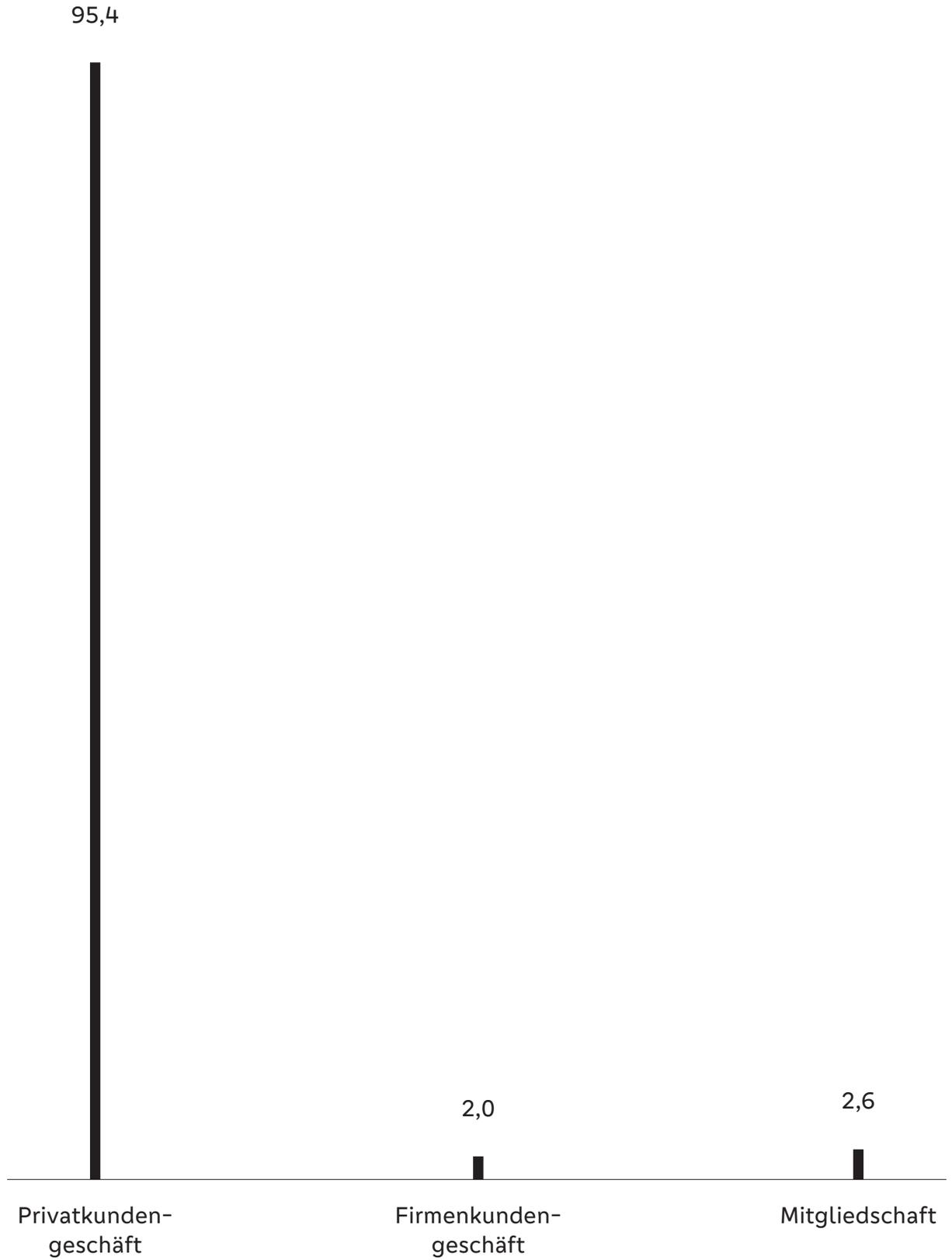
in Prozent



An die Kundenbeschwerdestelle beim BVR können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe im Streitbeilegungsverfahren suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der von Privatpersonen gestellten Anträge bei 95,4 Prozent, der Firmenkundenanteil bei nur 2,0 Prozent. In 2,6 Prozent der Fälle wünschten die Antragsteller die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ebenfalls nicht zuständig ist, vergleiche § 1 VerFO.



in Prozent



# Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen



# a) Kreditgeschäft

Ein hoher Anteil der eingereichten Anträge auf Streitbeilegung betraf im Berichtszeitraum 2022 das Kreditgeschäft.

Viele Kunden stellten einen Streitbeilegungsantrag, weil die Bank sich geweigert hatte, einen Dispositionskredit einzuräumen, weil das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht wurde oder weil die Bank eine Überziehung des Limits nicht geduldet hat. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Streitbeilegungsverfahren nicht eingegriffen werden kann. Einen materiellen Anspruch auf Einräumung eines Kredits gibt es im deutschen Recht grundsätzlich nicht. Sofern die Antragsteller konkrete Forderungen erhoben haben, waren die Anträge zwar zulässig, aber im Hinblick auf die Privatautonomie unbegründet.

Bei Immobiliarkrediten gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Rückzahlung von Darlehen standen. Wird ein Darlehen vorzeitig zurückgezahlt und kann die Bank eine Vorfälligkeitsentschädigung vom Darlehensnehmer verlangen, so hat sie bei ihrer Berechnung zugunsten des Darlehensnehmers zu berücksichtigen, dass die Bank durch die vorzeitige Rückführung weniger Kreditrisiko trägt und Verwaltungsaufwand einspart. Diese den Schadenersatzanspruch der Bank mindern- den Umstände sind angemessen zu bewerten, wobei in der Rechtsprechung gewisse Beurteilungsspielräume zugestanden werden, die unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalles nach dem Ermessen der Bank ausgeschöpft werden können. Im Berichtszeitraum haben sich Beschwerdeführer mitunter darüber beschwert, dass sich die Bank bei schadensmindernden Parametern stets und ohne erkennbare Begründung am untersten Rand des Bewertungsspielraums orientiert haben. Soweit eine Berücksichtigung der Umstände des konkreten Darlehensverhältnisses durch die Bank nicht feststellbar war, haben die Antragsteller vom Ombudsmann Recht

bekommen, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 128/22 aufzeigt:

---

Die beiden Antragsteller verlangen von der Antragsgegnerin die teilweise Erstattung zweier Vorfälligkeitsentschädigungen.

Zwischen den Parteien bestanden zwei Darlehensverträge:

- der Vertrag vom 16./23. August 2011 mit der Bearbeitungsnummer 01654xxxx0 über 50.000,00 Euro mit einer Sollzinsbindung bis zum 30. August 2031;
- der Vertrag vom gleichen Tag über ebenfalls 50.000,00 Euro betreffend ein KfW-Förderdarlehen mit der Bearbeitungsnummer 00754xxxx0 mit einer Sollzinsbindung bis zum 1. Juli 2022.

Beide Darlehen haben die Antragsteller im Herbst 2021 nach dem Verkauf der finanzierten Immobilie vorzeitig abgelöst.

Hierfür hat ihnen die Antragsgegnerin jeweils eine Vorfälligkeitsentschädigung berechnet. Auf diese Berechnungen nehme ich Bezug.

Die Antragsteller haben die Berechnung für das Darlehen mit der Bearbeitungsnummer 01654xxxx0 durch die Verbraucherzentrale Bremen e.V. überprüfen lassen. Diese ist aufgrund ihrer Berechnung zu dem Ergebnis gelangt, die Berechnung seitens der Antragsgegnerin sei um 853,95 Euro überhöht. Die Antragsteller gehen davon aus, dass sich aufgrund dessen auch für das weitere Darlehen eine Reduzierung der Vorfälligkeitsentschädigung ergebe. Mit einer Minderung von 800,00 Euro wären sie einverstanden.

Sie monieren mit ihrem Schlichtungsantrag zudem eine Zinsforderung in Höhe von 390,98 Euro, die sie für unberechtigt halten.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Diese verweist darauf, dass sich die von der Verbraucherzentrale berechnete Differenz im Wesentlichen

daraus ergebe, dass diese für das eingesparte Risiko und die ersparten Verwaltungskosten andere Werte angesetzt habe als sie. Die von ihr angenommenen Werte bewegten sich allerdings innerhalb der von der Rechtsprechung zugelassenen Spanne. Eine Zuvielberechnung von Zinsen sei nicht erfolgt. Dies legt sie in ihrer Stellungnahme im Einzelnen dar.

Der Schlichtungsantrag führt zur Unterbreitung eines Vergleichsvorschlags.

1. Eine Zuvielberechnung von Zinsen seitens der Antragsgegnerin vermag ich allerdings hierbei nicht zu berücksichtigen. Aus dem Vorbringen der Antragsteller ergibt sich nicht, dass die Antragsgegnerin ihnen überhöhte Zinsen berechnet hat. In ihrer Stellungnahme vom 21. Juli 2022 hat die Antragsgegnerin nachvollziehbar dargelegt, wie und weshalb es zu der ursprünglichen Fehlbeurteilung der Zinsen gekommen ist. Hierauf nehme ich Bezug. Dem sind die Antragsteller nicht mehr entgegengetreten.

2. Die Annahme der Antragsgegnerin, wonach die von ihr angesetzten Werte für das entfallende Risiko für das Darlehen und für ersparte Verwaltungsaufwendungen sich innerhalb des von der Rechtsprechung zugelassenen Rahmens bewegen, trifft zu.

a) Bei der Beantwortung der Frage, wie hoch das Risiko der Nichttilgung anzusetzen ist, das durch die vorzeitige Rückführung eines Darlehens wegfällt, darf die Bank ihre Erkenntnisse und Erfahrungen im Zusammenhang mit der Tilgung des Darlehens einfließen lassen. Gleiches gilt für die Frage, welchen Verwaltungsaufwand die Bank durch die vorzeitige Rückführung einspart. Hinsichtlich dieser beiden Berechnungsfaktoren kommt deshalb der Bank ein gewisser Beurteilungsspielraum zu, den ein Gericht nicht auf Mark und Pfennig überprüfen kann und darf. Vielmehr ist die Kontrolle hier auf die Einhaltung dieses Beurteilungsspielraums beschränkt.

b) Der Abschlag für die entfallende Risikoversicherung ist hier sicherlich im untersten Bereich angesetzt worden. In der instanzgerichtlichen

Rechtsprechung wurden insoweit Abschlüsse zwischen 0,05 Prozent und 0,06 Prozent (Oberlandesgericht (OLG) Hamm, Wertpapier-Mitteilungen (WM) 1998, 1811, 1812 und WM 2000, 1145; OLG Köln, WM 1999, 1661, 1662) beziehungsweise von sogar nur 0,014 Prozent (OLG Schleswig, WM 1998, 861, 863) gemacht oder für zulässig erachtet. Damit hält sich der hier berechnete Abschlag von 0,014 Prozent gerade noch innerhalb des als zulässig erachteten Rahmens.

c) Ähnliches gilt für den Ansatz für den ersparten Verwaltungsaufwand. Üblicherweise liegt der von den Banken insoweit vorgenommene Abzug in einem Bereich von 20,00 bis 40,00 Euro, gelegentlich auch bei 50,00 Euro jährlich. Demnach bewegt sich auch hier der vorgenommene Abschlag gerade noch innerhalb des üblichen Bereichs.

3. Der Umstand, dass sich die zugrunde gelegten Werte innerhalb des von der Rechtsprechung zugelassenen Spektrums bewegen, besagt nicht gleichsam automatisch, dass der Ansatz dieser Werte deshalb auch richtig ist. Vielmehr hat die Bank, worauf der Antragsteller mit Recht hinweist, die konkreten Umstände des Einzelfalls zu berücksichtigen (Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 7. November 2000 – XI ZR 27/00).

Insoweit sind mir allerdings von beiden Seiten, insbesondere auch von den Antragstellern, nur sehr wenige Informationen zuteilgeworden.

a) Für die Bewertung des durch die vorzeitige Rückführung entfallenen Risikos kommt es in erster Linie darauf an, ob im konkreten Fall ein solches erhöhtes Rückführungsrisiko bestand. Maßgeblich ist deshalb insbesondere, ob die Antragsteller mit der Bedienung des Darlehens Probleme hatten, ob es zu Zahlungsausfällen oder zu Zahlungsverzögerungen gekommen ist oder ob umgekehrt die Annuitäten jeweils vereinbarungsgemäß, also fristgerecht und in der vereinbarten Höhe, erbracht worden sind. Sicherlich mag das Verhältnis zwischen dem Beleihungswert und der Höhe der Darlehensforderung auch hier eine Rolle spielen, wenngleich dieses Verhältnis eher

bei Abschluss des Darlehensvertrags und bei der Frage, ob überhaupt eine Darlehensgewährung in Betracht kommt, von Bedeutung ist. Solange aber die Annuitäten auf das Darlehen ordnungsgemäß erbracht werden, spielt diese Frage für die Bewertung des Kreditrisikos eine lediglich untergeordnete Rolle.

b) Für die Berechnung der ersparten Verwaltungsaufwendungen kommt es vornehmlich darauf an, welchen Verwaltungsaufwand das Darlehen bislang, in der Vergangenheit, verursacht hatte. Maßgeblich ist also auch insoweit, ob die Antragsteller zur Erbringung der Darlehensraten etwa gemahnt werden mussten, ob von ihnen etwa, vielleicht gar des Öfteren, einen Verwaltungsaufwand verursachende Anträge – ich denke etwa an Stundungsanträge oder Ähnliches – gestellt worden sind oder ob das Darlehen weitgehend ohne Schriftverkehr oder Telefonate abgewickelt worden ist. Hierzu gibt das Vorbringen beider Parteien nichts her. Berücksichtigen darf ich insoweit allerdings den bereits vom Bundesgerichtshof gebilligten Umstand, dass die Abwicklung von Darlehensverträgen hauptsächlich zu Beginn Verwaltungsaufwand erfordert, während die weitere, meist EDV-mäßige Durchführung in aller Regel keinen erheblichen Verwaltungsaufwand mit sich bringt (BGH, am angegebenen Ort).

4. Legt man all diese Prämissen zugrunde, also insbesondere den Umstand, dass die Antragsgegnerin sowohl beim entfallenen Risiko als auch bei dem ersparten Verwaltungsaufwand jeweils den untersten von der Rechtsprechung zugelassenen Wert angesetzt hat, so lassen sich gewisse Erfolgsaussichten für die Antragsteller im Falle der gerichtlichen Geltendmachung ihrer Erstattungsforderung nicht ausschließen. Jedenfalls den Wertansatz für das entfallene Kreditrisiko hätte ich in meiner beruflichen Tätigkeit als Richter trotz des der Antragsgegnerin zustehenden Beurteilungsspielraums (siehe oben) nicht hingenommen und auf eine Korrektur gedrängt. Eine solche möchte ich den Parteien auch hier vorschlagen. Legt man etwa den Wert auf 0,05 fest, so ergäbe sich eine um etwa 75,00 Euro geringere Vorfälligkeitsentschädigung. Beim Ansatz eines Werts von 0,10 wäre die Vorfälligkeitsentschädigung um

etwa 180,00 Euro geringer ausgefallen. In diesem Rahmen halte ich jede Bewertung und jeden Wertansatz für realistisch und rechtlich unangreifbar.

Hieraus resultiert der Vorschlag an die Parteien, den Streit dadurch zu beenden, dass die Antragsgegnerin den Antragstellern zur Abgeltung der im vorliegenden Verfahren geltend gemachten Ansprüche 130,00 Euro erstattet.

---

Im Berichtszeitraum sind in etlichen Verfahren wortwörtlich gleichlautende Regelungen in Preis- und Leistungsverzeichnissen (PuLV) verschiedener Banken einer AGB-rechtlichen Überprüfung unterzogen worden. Die Entgeltregelungen sehen eine Bepreisung für „sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten ...“ vor. Eine so weit gefasste Entgeltregelung kann in AGB-rechtlicher Hinsicht einer Überprüfung kaum standhalten und begründet für den Antragsteller Erstattungsansprüche gegen die Bank im Falle von deren Verwendung. Misslich für die Bank ist hierbei, dass dies sogar unabhängig davon gilt, welcher (entgeltspflichtige oder nicht entgeltspflichtige) Sachverhalt auch immer unter Anwendung dieser unwirksamen Entgeltklausel von der Bank bepreist wurde. Alle Banken, die eine solche Klausel in ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis haben, wären hier gut beraten, die Preisklausel auf die nach aktueller Rechtsprechung bepreisbaren Tatbestände zu reduzieren.

Im folgenden Schlichtungsvorschlag R 26/22 konnte der Antragsteller daher die Erstattung der berechneten Entgelte für Pfandfreigaben verlangen:

---

Die Antragstellerin hat ihren Schlichtungsantrag im Wesentlichen wie folgt begründet:

„Auf meinem land- und forstwirtschaftlichen Grundbesitz mit rund 440.000 m<sup>2</sup> ist seit 1962 eine Grundschuld zu Gunsten der Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz in Höhe von 15.338 Euro eingetragen. Weitere Belastungen sind nicht eingetragen. Die Grundschuld ist nicht valuiert.

Im Juli 2021 habe ich hiervon eine unbedeutende Fläche von 6.626 m<sup>2</sup> veräußert (ursprünglich Flurnummer 1038). Das Grundstück wurde hierbei zum Zwecke des Verkaufs in drei Parzellen geteilt und an drei Käufer veräußert.

Weder an der Werthaltigkeit noch an der Größe hat sich durch die Aufteilung etwas geändert. Für die Pfandfreigabe der nunmehr drei Parzellen hat die Bank die Gebühren in Höhe von 175 Euro gleich dreimal verlangt.

Sie beruft sich dabei auf Tz. 6.1.2 des Preis- und Leistungsverzeichnisses vom 1. Januar 2021, wonach ihr die Gebühr pro Pfandfreigabe zustehe.

Ich bin der Auffassung, dass es sich um einen einzigen Vorgang handelt und die Gebühr daher nur einmal verlangt werden darf. Aus dem Wortlaut von Tz. 6.1.2 des Preis- und Leistungsverzeichnisses kann ich nichts Gegenteiliges entnehmen.

Davon abgesehen wäre eine Gebühr in Höhe von 525 Euro meines Erachtens unverhältnismäßig und gemessen an der erbrachten Leistung deutlich überhöht.“

Die Bank tritt dem Anspruch entgegen und macht geltend, dass es sich bei den berechneten Gebühren um Preise für Einzelleistungen auf Wunsch des Kunden handele, die nach ihrem PuLV angemessen veranschlagt seien.

In Ziffer 6.1.2 PuLV sind unter anderem folgende Bestimmungen enthalten:

„Sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten auf Wunsch des Kunden, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht. 175,00 Euro

Sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten auf Wunsch des Kunden,

ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht bei Beendigung der Geschäftsverbindung. 175,00 Euro“

Der Schlichtungsantrag ist begründet und sollte zur Erstattung führen.

Der Antragstellerin steht ein bereicherungsrechtlicher Erstattungsanspruch (§ 812 Absatz 1 BGB) zu, denn sie hat die streitigen Entgelte ohne Rechtsgrund geleistet. Die von der Bank verwendete Preisklausel ist als solche unwirksam und kann die berechneten Entgelte nicht rechtfertigen.

Die Preisklausel im PuLV benachteiligt einen Bankkunden als Sicherungsgeber in unangemessener Weise, weil sie eine unzulässige Preisnebenabrede für eine ohnehin entgeltfrei geschuldete Leistung enthält (vergleiche BGH, Urteil vom 10. September 2019 - XI ZR 7/2019, juris). Sie ist daher gemäß § 307 Absatz 1 und Absatz Nummer 1 BGB unwirksam.

Der BGH hat bereits mit Urteil vom 24. April 2018 (XI ZR 207/17, juris mit weiteren Nachweisen) entschieden, dass einem Sicherungsgeber aus einer Sicherungsabrede stets ein Anspruch auf entgeltfreie Rückgewähr des Sicherungsmittels zusteht, wenn der Darlehensgeber die Sicherheiten nicht mehr benötigt. Dabei kann der Darlehensnehmer frei wählen, ob er etwa eine Löschungsbewilligung, eine löschungsfähige Quittung oder die Abtretung der Grundsuld an sich oder einen Dritten wünscht (vergleiche BGH, am angegebenen Ort). Lässt sich die Bank die insoweit geschuldete Freigabe vergüten, handelt es sich bei der Entgeltklausel um eine Preisnebenabrede, die der Inhaltskontrolle nach § 307 BGB unterliegt und unwirksam ist.

Der vorliegende Sachverhalt fällt in diesen Regelungsbereich. Unstreitig lag den Entgelten eine nicht mehr valutierende Grundsuld zugrunde, an welche die Bank keine sicherungsvertraglichen Ansprüche oder sonstigen Rechte mehr knüpfen konnte. Solche sind jedenfalls nicht dargetan worden. Mit der Freigabe erfüllte die Bank

daher eine ihr sowieso obliegende Pflicht, deren Erfüllung nicht zusätzlich bepreisbar war. Außerdem ergibt sich die Unzulässigkeit der Preisklausel aus der Unklarheitenbestimmung in § 305 c Absatz 2 BGB, wonach Zweifel bei der Auslegung von Klauseln zu Lasten des Klauselverwenders gehen müssen. Die fragliche Preisklausel sieht eine Abgrenzung zwischen jedenfalls unwirksamen Entgeltbestimmungen, namentlich für Treuhandabreden (im Sinne von BGH, Urteil vom 10. September 2019 - XI ZR 7/2019, juris), und anderen Konstellationen, die möglicherweise bepreisbar sind, überhaupt nicht vor und erfasst daher mit ihrer weiten Fassung („sonstige Erklärungen“) in zu beanstandender Weise auch Entgeltabreden für Leistungen, die nach der Rechtsprechung des BGH (am angegebenen Ort) überhaupt nicht preisfähig sind. Eine geltungserhaltende Reduktion auf einen gerade noch haltbaren Regelungsteil findet im Rahmen der AGB-rechtlichen Inhaltskontrolle nicht statt und würde für den sich hier anbietenden Entgelttatbestand auch nicht weiterhelfen können. Die Bank sollte erstatten.

## b) Kontoführung

Bei der Einführung oder Anhebung von Kontoführungsgebühren bedienten sich Banken regelmäßig einer Fingierung der Zustimmung des Kunden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Danach galt ihre Zustimmung zur Vertragsänderung nach Ablauf einer bestimmten Frist als erteilt, wenn die Kunden nicht aktiv widersprachen. Entsprechende Klauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärte der Bundesgerichtshof (BGH) mit Urteil vom 27. April 2021 (Aktenzeichen XI ZR 26/20) im Verfahren des Verbraucherzentrale Bundesverbands gegen die Postbank jedoch für unwirksam, weil solche Klauseln Kunden unangemessen benachteiligten. Nach dieser Rechtsprechung unterliegen Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Annahme einer stillschweigenden Zustimmung des Bankkunden zu Vertragsänderungen, die nicht nur Anpassungen von einzelnen Details der vertraglichen Beziehungen zum Gegenstand haben, sondern eine fingierte Zustimmung des Kunden für sämtliche Geschäftsbeziehungen und ohne inhaltliche oder gegenständliche Beschränkung für jede vertragliche Änderungsvereinbarung vorsehen, der Inhaltskontrolle. Danach sind solche Klauseln im Verkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam.

Die von den Banken verwendeten Geschäftsbedingungen haben in Ziffer 1 (2) und 12 (5) einen Änderungsmechanismus mit einer solchen Zustimmungsfiktion im Sinne der Rechtsprechung vorgesehen und sind auch regelmäßig angewendet worden. Diese Bestimmungen sind insgesamt unwirksam und keiner Aufspaltung in gerade noch wirksame und unwirksame Vertragsbestandteile zugänglich. Demgegenüber hat der Bundesgerichtshof betont, dass eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wirksam sei, wenn die Bank eine ausdrückliche Zustimmung des Kunden zu neuen Vertragskonditionen einhole, also eine beiderseitige Änderungsvereinbarung getroffen werde.

Eine große Anzahl von Beschwerden war im Berichtszeitraum ebenso wie im vorangegangenen Jahr darauf gerichtet, dass die Bank die berechneten Kontoführungsgebühren beziehungsweise Entgelte, die auf eine unwirksame Vereinbarung zurückgingen, erstatten möge.

Viele Banken fanden auch im zweiten Jahr nach Veröffentlichung des oben genannten Urteils des Bundesgerichtshofs in den Streitbeilegungsverfahren nicht zu einer rechtserheblichen Verteidigung: So wurde auf Empfehlung des BVR nahezu regelmäßig eingewendet, dass mehr als drei Jahre zurückliegende, zustimmungslose Vertragsänderungen rechtswirksam (geworden) seien, wenn der Kunde die Entgelterhöhung widerspruchslos bezahlt habe. Im Vertrauen auf diese Empfehlung haben viele Banken die Einrede der Verjährung nicht erhoben, obwohl der Antragsteller auch Entgelte aus verjährter Zeit verlangte.

Die Erhebung der Einrede der Verjährung bewirkt im Streitbeilegungsverfahren, dass der Ombudsman die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnt, vergleiche § 3 Absatz 1 Buchstabe h VerFO. Da die Frage der materiellen Verjährung des Erstattungsanspruches höchststrichterlich noch nicht geklärt ist und im Schlichtungsverfahren einer solchen Klärung nicht vorgegriffen werden soll, haben die Ombudsleute die Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens auf die Vorschrift des § 3 Absatz 2 Buchstabe a VerFO gestützt.

Mitunter wurde die Einrede der Verjährung erhoben, mit dem Hinweis, dass die Entgelterhöhung mehr als drei Jahre zurückliege, auch wenn der Antragsteller nur die überzahlten Entgelte im unstrittig nicht verjährten Zeitraum ab dem Jahr 2018 verlangte. Hier wurde der Tatbestand und die daraus resultierende Rechtsfolge verwechselt. Auch dies ist keine zielführende Verteidigung.

Die Ombudsleute der Kundenbeschwerdestelle haben die Parteien regelmäßig darüber belehren müssen, dass die sogenannte Dreijahreslösung nicht auf das giro- oder depotvertragliche

Rechtsverhältnis übertragen werden kann, wie der Schlichtungsvorschlag K 18/22 zeigt:

---

Der Antragsteller verlangt mit seinem am 23. Januar 2022 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Schlichtungsantrag unter Hinweis auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 – die Erstattung der ihm seit dem 1. April 2016 berechneten Entgelte für die Kontoführung.

Betroffen ist das Konto mit der Nummer 387xx. Eröffnet wurde dieses Konto nach den mir vorliegenden Unterlagen am 19. Juni 1990. Unter dem 31. Mai 1996 vereinbarten die Parteien zudem die Nutzung des Btx-Computer-Dialogs. Auf Wunsch des Antragstellers wurde das Konto zum 31. Dezember 2019 geschlossen.

Es ist unstrittig, dass für dieses Konto erstmals zum 1. Januar 2017 ein Entgelt für die Kontoführung von 3,30 Euro monatlich eingeführt worden ist.

Der Antragsteller hat die Höhe seiner Forderung mit 141,30 Euro beziffert. Er verlangt zudem Herausgabe des Nutzungsersatzes in Form einer Verzinsung des Erstattungsbetrags in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz.

Die Antragsgegnerin vertritt die sogenannte Dreijahreslösung und legt deshalb die am 1. Januar 2018 geltende Entgeltregelung als vereinbart zugrunde. Gleichwohl hat sie dem Antragsteller angeboten, ihm 9,46 Euro zu erstatten.

Mit Schreiben vom 7. Januar 2022 hat sie sich zudem auf Verjährung berufen.

1. Soweit der Antragsteller Erstattungsansprüche geltend macht, die sich auf Entgelte beziehen, die ihm vor dem 1. Januar 2019 berechnet worden sind, ist von der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abzusehen, weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlich-

tung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist, § 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe a der Verfahrensordnung.

Der am 23. Januar 2022 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangene Schlichtungsantrag hat die Hemmung der Verjährung des Erstattungsanspruchs jedenfalls in Bezug auf diejenigen Entgelte bewirkt, die dem Antragsteller nach dem 31. Dezember 2018 berechnet worden sind, §§ 195, 199 Absatz 1, 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB. Dies ist unproblematisch und bedarf keiner näheren Begründung. Eine Hemmung der Verjährung des Erstattungsanspruchs wegen der im Jahr 2018 berechneten Entgelte ist demgegenüber nicht erfolgt. Insbesondere hat das Aufforderungsschreiben des Antragstellers vom 30. Dezember 2021, und zwar selbst dann, wenn es der Antragsgegnerin noch im Jahr 2021 zugegangen ist, keine die Verjährung hemmende Wirkung.

Problematisch ist allerdings die Verjährungsfrage, soweit sich der Erstattungsanspruch auf Entgelte bezieht, die dem Antragsteller vor dem 1. Januar 2019 berechnet wurden. Klar ist lediglich, dass die Antragsgegnerin die Einrede der Verjährung erhoben hat und diese auch in einem eventuellen Rechtsstreit erneut erheben wird. Die Frage, wann die Verjährung eines Anspruchs auf Erstattung von zu Unrecht berechneten Kontoführungsentgelten beginnt, ist aber bislang höchstrichterlich noch nicht geklärt.

Verbraucherschützer und Bankkunden beziehen sich insoweit auf die Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofs vom 10. Juni 2021 in den Verfahren C-776/19 bis C-782/19. Der Europäische Gerichtshof hat dort entschieden, dass Artikel 6 Absatz 1 und Artikel 7 Absatz 1 der Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen im Licht des Effektivitätsgrundsatzes dahin auszulegen sind, dass sie einer innerstaatlichen Regelung entgegenstehen, wonach die Stellung eines Antrags durch einen Verbraucher auf Rückerstattung von aufgrund missbräuchlicher Klauseln rechtsgrundlos gezahlten Beträgen einer fünfjährigen Verjährungs-

frist unterliegt, wenn diese Frist zum Zeitpunkt der Annahme des Darlehensangebots – in dieser Entscheidung ging es tatsächlich um einen Darlehensvertrag und **nicht etwa um Kontoführungsentgelte** – zu laufen beginnt und es somit möglich ist, dass der Verbraucher zu diesem Zeitpunkt keine Kenntnis von sämtlichen Rechten hatte, die ihm aus dieser Richtlinie erwachsen. Aus dieser Entscheidung wird der Schluss gezogen, dass die dreijährige Verjährung nicht – wie bislang angenommen – mit der jeweiligen Zahlung oder Berechnung der Kontoführungsentgelte, sondern erst dann beginnt, wenn der Bankkunde vom aktuellen Urteil des Bundesgerichtshofs zur Unwirksamkeit der Gebührenanpassungsklausel erfährt.

Legt man demgegenüber die bisherige Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu Erstattungsansprüchen (vergleiche etwa BGH, Urteil vom 28. Oktober 2014 – XI ZR 17/14) zugrunde, dann ist von einer dreijährigen Verjährung des Erstattungsanspruchs gemäß §§ 195, 199 Absatz 1 BGB und deren Beginn mit dem Zeitpunkt der Berechnung der Entgelte auszugehen. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist hinsichtlich der „Kenntnis“ als dem für den Beginn der Verjährung maßgeblichem Kriterium zu unterscheiden: für den Beginn der Verjährung reicht die Kenntnis der **Tatsachen**, die die Missbräuchlichkeit begründen, aus. Dass der Anspruchsberechtigte hieraus auch die richtigen **rechtlichen** Schlüsse zieht, ist für den Beginn der Verjährung nicht erforderlich. Wer die Tatsachen kennt, die den Missbrauch begründen, der erkennt auch den Missbrauch, und zwar auch dann, wenn er die Tatsachen nicht als Missbrauch bewertet.

Ob der Bundesgerichtshof im Hinblick auf die genannten Entscheidungen des europäischen Gerichtshofs diese seine Rechtsprechung in Zukunft ändern wird, halte ich für zumindest zweifelhaft. Meiner Meinung nach ist die bisherige Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs richtlinienkonform und widerspricht somit nicht europäischem Recht. Ich bin mir insoweit deshalb relativ sicher, dass der vom Antragsteller geltend gemachte Erstattungsanspruch verjährt ist, soweit er sich auf Entgelte bezieht, die vor dem 1. Januar 2019 berechnet worden sind.

Allerdings: Bei der Frage, wann die Verjährung des Anspruchs auf Erstattung unrechtmäßig berechneter Kontoführungsentgelte beginnt, handelt es sich um eine grundsätzliche Rechtsfrage. Sie betrifft Hunderte von Banken, Tausende von Kunden und wahrscheinlich mehrere Millionen von Konten und letztlich Kosten der Banken im mindestens zweistelligen Millionenbereich. Eine Rechtsfrage von solcher Tragweite kann nicht in einem Schlichtungsverfahren durch einen Ombudsmann entschieden werden, sondern nur durch ein Urteil des Bundesgerichtshofs. Nur dieses hat Bindungswirkung zwischen den Streitparteien und nur diesem kommt darüber hinaus die erforderliche Autorität zu. Nach meiner Kenntnis gibt es bereits Bemühungen, zu dieser Frage eine nochmalige Entscheidung des Bundesgerichtshofs in einem Musterprozess herbeizuführen. Bis dahin haben sich Ombudsleute aus dieser Rechtsfrage herauszuhalten. Insoweit ist deshalb von einer Schlichtung abzusehen, § 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe a der Verfahrensordnung. Dies hat zur Folge, dass ich den Parteien lediglich einen Schlichtungsvorschlag wegen der ab dem 1. Januar 2018 berechneten Entgelte unterbreiten kann und sie im Übrigen darauf verweisen muss, die hierzu irgendwann ergehende Entscheidung des Bundesgerichtshofs, die für Klarheit sorgen wird, abzuwarten.

2. In Bezug auf die dem Antragsteller nach dem 31. Dezember 2018 berechneten Entgelte ist der Schlichtungsantrag überwiegend begründet.

Der Antragsteller kann von der Antragsgegnerin gemäß § 812 Absatz 1 Satz 1, 1. Fall BGB die Erstattung der ihm im Jahr 2019 berechneten Entgelte für die Kontoführung verlangen. Die von der Antragsgegnerin bemühte Dreijahreslösung kommt nicht zur Anwendung. Der Erstattungsbeitrag ist aber – jedenfalls auf der Grundlage von § 818 Absatz 1 BGB – nicht mit fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen.

Dazu nunmehr im Einzelnen:

a) Mit Urteil vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 – hat der Bundesgerichtshof entschieden, dass

Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Sonderbedingungen fingieren, im Verkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam sind.

Die von der Bank im Zusammenhang mit den in der Vergangenheit durchgeführten Entgeltänderungen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben einen Änderungsmechanismus mit einer derartigen umfassenden Zustimmungsfiktion im Sinne der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs vorgesehen. Die hierauf gestützten Entgelterhöhungen sind mithin dem Antragsteller gegenüber nicht wirksam geworden. Dass der Antragsteller diesen von der Antragsgegnerin angebotenen Änderungen nicht ausdrücklich zugestimmt hat, ist unstrittig.

Dies hat zur Folge, dass zwischen den Parteien die von ihnen zuletzt mit ausdrücklicher Erklärung vereinbarte Entgeltregelung bis zu einer einvernehmlichen Einigung über eine andere Entgeltregelung weiterhin galt und gilt. Dies ist nach den mir vorliegenden Informationen diejenige Entgeltvereinbarung, die am 31. Mai 1996 getroffen worden ist. Diese sah die unentgeltliche Kontoführung vor.

b) Etwas anderes ergibt sich auch nicht aus der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 5. Oktober 2016 im Verfahren VIII ZR 241/15. Der Annahme der Antragsgegnerin, dass die Entgeltsituation, die am 1. Januar 2018 bestanden hat, als vereinbart gilt und dass sich die Höhe eines dem Antragsteller zustehenden Erstattungsanspruchs lediglich aus der Differenz der ihm tatsächlich in Rechnung gestellten Entgelte zu den am 1. Januar 2018 geltenden Entgelten berechnet (sogenannte Dreijahreslösung), vermag ich deshalb nicht zu folgen.

Die Dreijahreslösung kann auf Kontoerträge nicht angewandt werden. Der BGH hat in der genannten Entscheidung zwar entschieden, dass bei langjährigen Energielieferungsverträgen, bei

denen der Kunde längere Zeit Preiserhöhungen unbeanstandet hingenommen hat und nun auch für länger zurückliegende Zeitabschnitte die Unwirksamkeit der Preiserhöhungen geltend macht, durch die Unwirksamkeit oder die unwirksame Einbeziehung einer Preisanpassungsklausel eine Regelungslücke entsteht. Diese ist regelmäßig im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung dadurch zu schließen, dass der Kunde die Preiserhöhungen, die zu einem den vereinbarten Anfangspreis übersteigenden Preis führen, nicht geltend machen kann, wenn er sie nicht innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren nach Zugang der jeweiligen Jahresabrechnungen, in der die Preiserhöhung erstmals berücksichtigt worden ist, beanstandet hat.

Diese ersichtlich auf Energielieferungsverträge zugeschnittenen Erwägungen sind auf Kontoerträge der hier vorliegenden Art nicht übertragbar. Diese Dreijahreslösung stützt sich nämlich auf eine Besonderheit, die für Energielieferungsverträge zutreffen mag, die aber bei einem Vertrag über die Führung eines Girokontos schlichtweg nicht gegeben ist. Diese Besonderheit hat Bezug auf die gesetzliche Regelung in § 306 BGB. Der Gesetzgeber hat dort in Absatz 1 angeordnet, dass grundsätzlich dann, wenn eine in einem vorformulierten Vertrag enthaltene Bestimmung unwirksam ist oder nicht Vertragsinhalt geworden ist, der Vertrag im Übrigen wirksam bleibt. Anstelle der unwirksamen Klausel gilt das Gesetz, Absatz 2. Eine Ausnahme gilt nach Absatz 3 aber dann, wenn das Festhalten an dem „Restvertrag“ einschließlich der gesetzlichen Regelung eine unzumutbare Härte für eine der Parteien darstellen würde. Einen solchen Fall einer unzumutbaren Härte hat der VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs bei Energielieferungsverträgen angenommen. Er meint, es „bestünde aufgrund des Wegfalls des die Vertragsstruktur prägenden und für den Vertragsbestand essentiellen Preisanpassungsrechts ein auch nach objektiven Maßstäben schlechterdings untragbares Ungleichgewicht zwischen Leistung und Gegenleistung mit der Folge, dass der Energielieferungsvertrag gemäß § 306 Absatz 3 BGB insgesamt unwirksam wäre“. Diese Unwirksamkeit der Preisanpassungsklausel und damit die Unwirksamkeit des Energielieferungsvertrags insgesamt führt nach Ansicht des VIII. Zivilsenats des

Bundesgerichtshofs zu einer Regelungslücke, die im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen ist. Diese hat er in dem oben dargestellten Sinn geschlossen.

Ein solcher Fall liegt hier aber nicht vor. Hier geht es nicht um langfristige Energielieferungsverträge mit zahllosen Kunden und mit spezifischen Kostendeckungsmechanismen, deren Funktionsweise noch dadurch erschwert wird, dass die Versorgungsunternehmen – was der Kunde auch weiß – selbst die Energie zu stark schwankenden Preisen beschaffen und natürlich kostendeckend weitergeben müssen. Bei Bankverträgen vermögen demgegenüber solche betriebswirtschaftlichen Erwägungen nach Ansicht des XI. Zivilsenats des Bundesgerichtshofs die einschränkunglose Zustimmungsfiktion nicht zu rechtfertigen (Urteil, am angegebenen Ort, Randnummer 31, zitiert nach juris). Erst recht geht es nicht um eine durch ergänzende Vertragsauslegung zu schließende Regelungslücke. Eine Vertragslücke liegt hier im Verhältnis zwischen den Parteien nicht vor. Die Parteien haben zuletzt am 31. Mai 1996 einen Vertrag mit einer bestimmten Entgeltregelung geschlossen. Diese sieht eine Kontoführung für ein bestimmtes Entgelt, hier die unentgeltliche Kontoführung, vor. Bei ausbleibender oder unwirksamer Vertragsänderung gilt der Vertrag mit diesem Inhalt fort, wie dies § 306 Absatz 1 BGB vorsieht. An die Anwendung von § 306 Absatz 3 BGB mit der Folge der Unwirksamkeit der Entgeltregelung oder gar des Kontovertrags ist hier nicht ernsthaft zu denken. Die entgeltfreie Kontoführung war über Jahre und Jahrzehnte hinweg Standard und sie ist auch heute noch anzutreffen. Dass das Festhalten an der bisherigen Entgeltregelung für die Bank eine unzumutbare Härte darstellt, ist von der Antragsgegnerin auch weder geltend gemacht noch sonst ersichtlich.

Im Übrigen hat der gleiche VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs in der Entscheidung vom 9. Februar 2011 – VIII ZR 295/09 klargestellt, dass eine nach § 306 Absatz 3 BGB die Unwirksamkeit des Vertrags begründende Unzumutbarkeit einer Partei, an einem Vertrag zu den bestehenden Bedingungen festzuhalten, dann nicht vorliegt, wenn diese Partei die Möglichkeit

hat, sich durch Kündigung von dem Vertrag zu lösen, und zwar auch dann, wenn dies nur durch eine ordentliche Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist der Fall ist. Akkurat diese Konstellation liegt hier aber vor. Die Antragsgegnerin kann sich, wie dies Banken derzeit auch praktizieren, jederzeit durch eine Kündigung auf der Grundlage von Ziffer 19 Absatz 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von dem Vertrag lösen. In einem solchen Fall ist ihr, auch wenn sie bis zum Ablauf der Kündigungsfrist an das vereinbarte Entgelt gebunden bleibt, ein Festhalten am Vertrag zu den bestehenden Bedingungen nicht ohne Weiteres unzumutbar (ebenso schon BGH, Urteil vom 14. Juli 2010 – VIII ZR 246/08; Urteil vom 15. Juli 2009 – VIII ZR 225/07). Auch dies steht der Notwendigkeit einer ergänzenden Vertragsauslegung im Sinne der Dreijahreslösung entgegen.

Somit bemüht die Antragsgegnerin die Dreijahreslösung ohne Erfolg.

c) Dies hat zur Folge, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller sämtliche Entgelte für die Kontoführung ohne Rechtsgrund berechnet hat. Dies begründet den Anspruch des Antragstellers auf Erstattung nach § 812 Absatz 1 Satz 1 BGB. Dass dieser dem Antragsteller zustehende Anspruch nicht verjährt ist, soweit er sich auf Entgelte bezieht, die ihm nach dem 31. Dezember 2018 berechnet worden sind, habe ich bereits dargelegt.

Die konkrete Höhe dieses dem Antragsteller zustehenden Erstattungsanspruchs wegen der im Jahr 2019 berechneten Entgelte vermag ich nicht festzustellen. Der Antragsteller hat davon abgesehen, die Erstattungsforderung detailliert nach Zeitabschnitten darzulegen. Allerdings ist den Parteien die Höhe dieses Anspruchs bekannt. Sie ergibt sich zumindest aus der Entgeltaufstellung für das Jahr 2019.

d) Der dem Antragsteller demnach zustehende Erstattungsbetrag ist **nicht** in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen.

Richtig ist, dass der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 7. Juni 2011 – XI ZR 212/10 – entschieden hat, dass ein Bereicherungsgläubiger – das ist hier der Antragsteller – nach § 818 Absatz 1 BGB Anspruch auf Erstattung der von der Bank aus den ohne Rechtsgrund vereinnahmten Beträgen gezogenen Nutzungen hat und dass dann, wenn Geld Gegenstand des Anspruchs aus ungerechtfertigter Bereicherung ist, die **tatsächlich erlangten** Zinsen seit der Entstehung des Anspruchs herauszugeben sind. Die Höhe der von der Bank gezogenen Nutzungen ist dann, wenn hinreichende Angaben zur Berechnung der durchschnittlichen Wiederanlagezinsen fehlen, gemäß § 287 Zivilprozessordnung (ZPO) zu schätzen. Dies kann durch Anknüpfung an den jeweiligen Basiszinssatz und einen Aufschlag von 5 Prozentpunkten erfolgen (BGH, am angegebenen Ort). Allerdings hat der Bundesgerichtshof auch klargestellt, dass bei dieser Schätzung „das allgemeine Zinsniveau und seine Veränderungen in dem Zeitraum, in dem der rechtgrundlos erlangte Betrag zur Anlage zur Verfügung stand, zu berücksichtigen“ sind (Randnummer 25, zitiert nach juris). Die aus dieser Entscheidung gezogene Vermutung, dass Banken Erstattungsbeträge immer mit 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen hätten, trifft deshalb in dieser Allgemeinheit nicht zu. Dies konnte der Bundesgerichtshof für den dort zu entscheidenden Fall, bei dem es um den Zeitraum von 2003 bis 2008 ging, guten Gewissens annehmen. Von solchen Nutzungsvorteilen aus zu Unrecht erlangtem Geld kann man heutzutage – und auch schon seit 2018 – allenfalls noch träumen. Die Zeiten, zu denen Banken Geld mit solchem Gewinn anlegen konnten, sind lange vorbei. Aus diesem Grund hat der Bundesgerichtshof in seiner neueren Rechtsprechung von dieser Vermutung auch keinen Gebrauch mehr gemacht, sondern vom Anspruchsberechtigten einen konkreten Sachvortrag zur Ertragslage des Bereicherungsschuldners – das ist die Bank – verlangt (BGH, Urteil vom 21. Juni 2017 – IV ZR 176/15). An einem solchen Sachvortrag fehlt es hier.

Aus diesen Gründen und angesichts des Umstandes, dass die Verzinsung demnach allenfalls einen minimalen Betrag ausmachen wird, halte ich es für gut vertretbar, dem Antragsteller im Rahmen einer Schlichtung vorzuschlagen, dass er sich mit dem Erstattungsbetrag zufriedengeben soll. Dies gilt

auch für einen eventuellen Zinsanspruch wegen Schuldnerverzugs, §§ 280 Absatz 2, 286, 288 Absatz 1 BGB.

Zur gütlichen Beilegung des Streits wegen der dem Antragsteller ab dem 1. Januar 2019 berechneten Entgelte schlage ich deshalb vor, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller diese Entgelte in voller Höhe, aber ohne Verzinsung erstattet. Eine seitens der Antragsgegnerin eventuell bereits erfolgte Erstattung ist hierauf anzurechnen. Wegen der dem Antragsteller vorher berechneten Entgelte müssen die Parteien die zu erwartende Entscheidung des Bundesgerichtshofs abwarten.

---

Im Berichtszeitraum hat schließlich eine von einer Rechtsanwaltskanzlei eigens hierzu gegründete Gesellschaft in mehreren Hundert Fällen Ansprüche auf Erstattung von Kontoführungsgebühren gegen verschiedene Mitgliedsinstitute geltend gemacht. Diese wurden per Treuhandabrede von den Bankkunden an diese Gesellschaft abgetreten. Dabei verlangte die Gesellschaft als Zessionarin mangels eigener Kenntnis von den Banken zunächst Auskunft zu erteilen, wie hoch der Erstattungsanspruch sei, also der Differenzbetrag zwischen den wirksam vereinbarten und den tatsächlich berechneten Bankentgelten. In einer weiteren Stufe verlangte die Gesellschaft die Begleichung des so ermittelten Erstattungsbetrags zuzüglich Herausgabe der Nutzungen.

Auch Bankkunden haben diesen bequemen Weg gewählt und in einem Stufenantrag zunächst Auskunft der Bank und sodann Leistung des so ermittelten Erstattungsbetrags verlangt.

Die Ombudsleute haben aus verschiedenen Gründen von der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgesehen, wie der folgende Bescheid im Verfahren S 426/21 aufzeigt, der sich am Ende der Ausführungen doch noch zu materiellen Fragen der Durchsetzung bereicherungsrechtlicher Ansprüche verhält:

---

Die Antragstellerin unterhält bei der Antragsgegnerin seit 1990 beziehungsweise 2010 zwei

Girokonten (IBAN DE29xxxx und DE73xxxx), die zunächst kostenlos geführt wurden.

Im Hinblick auf die Entscheidung des BGH vom 27. April 2021 (XI ZR 26/20) führt die Antragstellerin aus, dass sie Entgelterhöhungen nicht explizit zugestimmt habe und fordert von der Antragsgegnerin Erstattung der Kontoführungsentgelte für die Zeit ab Januar 2018.

Hierzu verlangt sie vorab von der Antragsgegnerin Auskunft über alle Gebühren in den Jahren 2018 bis einschließlich 2021 hinsichtlich beider Konten, insbesondere bezüglich Strafgebühren und Kontoabschlussgebühren.

In einem zweiten Schritt verlangt sie Erstattung aller Gebühren zuzüglich Zinsen in Höhe von 5 Prozent über dem Basiszinssatz seit 15. Dezember 2021.

Die Antragsgegnerin beruft sich auf nachträgliche Vereinbarungen der Kundenstammverträge unter Einbeziehung der AGBs, Sonderbedingungen und des Preis- und Leistungsverzeichnisses am 8. Februar 2010 sowie 11. März 2016. Sie führt aus, dass das monatliche Entgelt von 6 Euro bereits am 1. April 2015 eingeführt worden sei. Durch den Änderungsmechanismus sei es nur zum 1. Januar 2019 zu einer Erhöhung auf 7 Euro (also um 1 Euro) gekommen. Hieraus ergebe sich im Zusammenhang mit einem jährlichen Entgelt für die Girocard von 12 Euro ein Erstattungsanspruch in Höhe von 1 Euro für 30 Monate für den Zeitraum Januar 2019 bis Juni 2021 sowie einem jährlichen Kartenentgelt von 12 Euro für drei Jahre.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt.

Der Schlichtungsantrag ist unzulässig, weil die Antragstellerin ihr Schlichtungsbegehren mit einem Antrag verfolgt, der in dieser gestuften Form im Schlichtungsverfahren nicht sinnvoll behandelt werden kann. Dies hat zur Folge, dass kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 der

Verfahrensordnung gestellt worden und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen ist, § 3 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe a der Verfahrensordnung.

Nach dem Willen des Gesetzgebers, wie er aus dem Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Deutscher Bundestag, Drucksache 18/5089) ersichtlich ist, zielt die Verbraucherstreitbeilegung „auf die zügige Beilegung einfach gelagerter, häufig wiederkehrender Streitigkeiten und nicht auf komplexe Tatsachenfeststellungen oder die Klärung grundsätzlicher Rechtsfragen“ (am angegebenen Ort, Seite 61). Schlichtungsverfahren sollen demnach bei einfach gelagerten Sachverhalten durchgeführt werden und nicht nur zu einem unbürokratischen, sondern insbesondere auch zu einem schnellen Ergebnis führen. Dieses Ziel einer schnellen Durchführung und Erledigung von Schlichtungsverfahren kommt insbesondere auch dadurch zum Ausdruck, dass Schlichtungsvorschläge innerhalb von 90 Tagen ab Vorliegen aller erforderlichen Informationen zu unterbreiten sind (§ 20 Absatz 2 VSBG; § 7 Absatz 1 der Verfahrensordnung).

a) Mit diesem vom Gesetzgeber vorgegebenen Ziel ist es unvereinbar, wenn Ansprüche, wie bei einer Stufenklage, stufenweise geltend gemacht werden. Ein solches Vorgehen führt zu einer erheblichen Verzögerung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Es setzt voraus, dass vorerst die sogenannte Auskunftsstufe behandelt und durchgeführt wird. Erst danach kann die Leistungsstufe in Angriff genommen werden. Ein solches Vorgehen dauert erfahrungsgemäß erheblich und steht dem Wesen des Schlichtungsverfahrens deshalb diametral entgegen. Insbesondere ist aber auszuschließen, dass ein solches stufenweise angelegtes Verfahren innerhalb der vom Gesetzgeber vorgegebenen Frist von 90 Tagen abgeschlossen werden kann.

b) Die Verfolgung stufenweise gestellter Anträge in einem Schlichtungsverfahren ist aber, und dies

kommt noch hinzu, auch aus praktischen Gründen ungeeignet. Die gerichtliche Stufenklage zeichnet sich dadurch aus, dass sie das gesamte Spektrum zwischen Auskunftserteilung und der abschließenden Leistung vollständig abdeckt. Dies zeigt sich insbesondere daran, dass im gerichtlichen Verfahren nicht nur die zu erteilende Auskunft zwangsweise durchgesetzt werden kann, sondern die gerichtliche Stufenklage auch eine Möglichkeit bietet, den – nahezu regelmäßig auftretenden – Streit über die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der auf der ersten Stufe erteilten Auskunft zu lösen. In diesem Fall kann der Kläger der Stufenklage verlangen, dass der Auskunftspflichtige die Richtigkeit der von ihm erteilten Auskunft an Eides statt versichert. Diese Möglichkeit bietet das Schlichtungsverfahren nicht. Somit besteht im Schlichtungsverfahren weder eine Handhabe, dass die Antragsgegnerin überhaupt eine Auskunft erteilt, noch eröffnet das Schlichtungsverfahren Möglichkeiten, die Antragsgegnerin zur Erteilung einer richtigen Auskunft anzuhalten. Vor diesem Hintergrund macht es aber keinerlei Sinn, einem Leistungsantrag ein Auskunftsverlangen voranzustellen, das weder Gewähr bietet, dass überhaupt eine Auskunft erteilt wird, noch die Gewähr, dass die erteilte Auskunft richtig ist.

Dass der hier verfolgte Auskunftsanspruch nicht zu einer Beilegung des Streits beitragen kann, ergibt sich aber auch aus der bisherigen einschlägigen Schlichtungspraxis. Banken beziehen sich zur Begründung einer ausdrücklichen und nicht nur fingierten Zustimmung des Kunden zu ihren Entgeltsätzen auf die unterschiedlichsten Vorgänge. Insbesondere machen Banken unter Hinweis auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur sogenannten Dreijahreslösung (Urteil vom 5. Oktober 2016 - VIII ZR 241/15) geltend, dass mangels Widerspruch des Kunden eine zu einem bestimmten Stichtag bestehende Entgeltregelung als vereinbart gilt. Des Öfteren verweisen Banken auf einen zwischenzeitlich erfolgten Abschluss eines Kundenstammvertrags und schließen hieraus auf die Anerkennung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen und damit – unter Hinweis auf Ziffer 12 Absatz 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen – auf die Anerkennung ihres Preis- und Leistungsverzeichnisses. Andere Banken sehen etwa im Abschluss eines Vertrags

über die Nutzung des elektronischen Postfachs eine rechtsgeschäftliche und nicht nur fingierte Einigung über das zu diesem Zeitpunkt geltende Preis- und Leistungsverzeichnis.

Damit ist bereits in der ersten Stufe ein Streit vorprogrammiert, der in einem Schlichtungsverfahren nicht sinnvoll gelöst werden kann, weil ein Schiedsspruch über den Auskunftsanspruch nur im Falle beiderseitiger Akzeptanz zielführend ist, wovon nicht zwingend ausgegangen werden kann. Das eigentliche Ziel der Antragstellerin, nämlich das Zahlungsverlangen, bliebe dann unerledigt offen. Auch die Aufsichtsmitteilung der BaFin vom 26. Oktober 2021 ändert daran nichts, weil sie sich beispielsweise nicht dazu äußert, ob die Rechtsauffassung der Antragsgegner zur Dreijahreslösung zutreffend ist.

All diese sich hieraus ergebenden Rechtsfragen werden durch einen Schlichtungsvorschlag, der dem von der Antragstellerin verfolgten Auskunftsanspruch entspricht, und auch durch eine daraufhin eventuell erteilte Auskunft nicht gelöst und nicht beantwortet.

Es verbleibt deshalb dabei, dass der verfolgte Auskunftsanspruch praktisch nicht zur Beilegung des Streits beizutragen vermag.

c) Derartige „Stufenschlichtungsanträge“ sind letztlich auch, jedenfalls in Fällen der hier vorliegenden Art, überflüssig und deshalb entbehrlich. Die für die Kundenbeschwerdestelle des BVR tätigen Ombudsleute sind derzeit im erheblichen Ausmaß mit Schlichtungsverfahren, die die Erstattung unrechtmäßig berechneter Bankentgelte zum Inhalt haben, beschäftigt. In nahezu allen dieser Fälle war es dem jeweiligen Antragsteller relativ problemlos möglich, die Höhe seines Erstattungsanspruchs selbst zu berechnen, darzulegen und zu begründen. Hierfür genügt in aller Regel die Prüfung, wann zuletzt welche Entgeltvereinbarung einvernehmlich, also nicht nur mit fingierter Zustimmung des Bankkunden, getroffen worden ist. Sodann bedarf es nur noch der Addition der danach berechneten, darüber hinausgehenden Entgelte,

deren Höhe aus den Kontoauszügen jeweils problemlos ersichtlich ist. Weshalb vorliegend hiervon abgewichen werden und die Antragsgegnerin zur Berechnung des gegen sie selbst gerichteten Erstattungsanspruchs in die Pflicht genommen werden soll, erschließt sich, auch in materiellrechtlicher Hinsicht, nicht.

Dies führt zu dem Ergebnis, dass sogenannte Stufenschlichtungsanträge vom Gesetzgeber nicht vorgesehen und nach den Regelungen der Verfahrensordnung unzulässig sind.

Ergänzend erlaube ich mir aber bereits an dieser Stelle noch folgende Anmerkungen:

Die Antragsgegnerin weist darauf hin, dass von der Antragstellerin zuletzt am 11. März 2016 ein neuer Kundenstammvertrag unterzeichnet worden ist. Aus Ziffer 7 des vorgelegten Schriftstücks ergibt sich, dass die Antragstellerin unter anderem mit der Einbeziehung der aktuell geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Antragsgegnerin einverstanden war. Aus Ziffer 12.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, mit der sich der BGH in der oben zitierten Entscheidung nicht befasst hat, ergibt sich, dass die Antragstellerin mit den **zu diesem Zeitpunkt** geltenden Preis- und Leistungsverzeichnis einverstanden war. Die Antragsgegnerin führt weiter aus, dass bereits seit 2005 ein Kontoführungsentgelt von 6 Euro vorgesehen war. Damit hätte sich die Antragstellerin mit der Unterzeichnung des Kundenstammvertrags im Jahre 2016 einverstanden erklärt. Ein Erstattungsanspruch könnte sich in der Folge nur aus der Differenz zu späteren Erhöhungen ergeben, was die Antragsgegnerin offensichtlich auch akzeptiert. Wenn zum 1. Januar 2019, wie von der Antragsgegnerin behauptet, eine Erhöhung auf 7 Euro erfolgt ist, wäre der von der Antragsgegnerin errechnete Erstattungsbetrag von Januar 2019 bis Juni 2021 von 30 Euro je Konto richtig.

Mit dieser von der Antragsgegnerin vorgebrachte Problematik der Änderung durch den Kundenstammvertrag setzt sich die Antragstellerin aber überhaupt nicht auseinander.

Soweit die Antragstellerin unvollständige Auskünfte der Antragsgegnerin rügt, ist mir schon unklar, welche Auskünfte der Antragstellerin überhaupt erteilt worden sind. Mangels anderer Informationen gehe ich davon aus, dass die Antragsgegnerin ihre Verpflichtung aus § 10 ZKG erfüllt hat. Sollte dies nicht der Fall sein, rege ich an, dass sie dies umgehend nachholt, womit auch das Informationsverlangen der Antragstellerin wegen eventueller „Strafgebühren“ oder Fremdwährungsentgelte erfüllt sein dürfte. Abschließend möchte ich noch darauf hinweisen, dass sich ein Erstattungsanspruch der Antragstellerin insoweit nur dann ergeben dürfte, wenn in dem im Jahre 2016 von ihr akzeptierten Preis- und Leistungsverzeichnis hierfür noch keine beziehungsweise geringere Entgelte vorgesehen waren.

---

Die Streitschlichter hatten sich immer wieder mit der Frage zu beschäftigen, ob eine verbindliche Einigung über Kontoführungsentgelte konkludent herbeigeführt worden ist. Selbstverständlich sind zwar auch konkludente Willenserklärungen wirksam. Welches Verhalten des Bankkunden seitens der Bank als verbindliche Willenserklärung aufgefasst werden kann, ist eine zwischen den Parteien oft strittige Frage, wie der Schlichtungsvorschlag E 18/22 zeigt:

---

Der Antragsteller verlangt mit seinem am 7. Februar 2022 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Schlichtungsantrag unter Hinweis auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 – die Erstattung der ihm von der Antragsgegnerin seit dem 1. Januar 2018 berechneten Entgelte für die Kontoführung.

Betroffen ist das Konto mit der IBAN DE96xxxx. Eröffnet wurde dieses Konto am 2. August 1996. Nach dem unwidersprochen gebliebenen Vorbringen des Antragstellers war die Kontoführung bei Eröffnung des Kontos unentgeltlich.

Die Höhe seiner Forderung hat der Antragsteller mit zuletzt 611,30 Euro beziffert, wobei er von diesem Betrag eine von der Antragsgegnerin geleistete Erstattung in Höhe von 23,68 Euro

in Abzug bringt. Dieser Betrag ergibt sich aus Kontoführungsentgelten in Höhe von 11,90 Euro seit Januar 2018 bis einschließlich März 2022 zuzüglich um 1,10 Euro erhöhte Entgelte von März 2021 bis Juni 2021. Er verlangt zudem die Herausgabe des Nutzungersatzes in Form einer Verzinsung des Erstattungsbetrags in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz.

Die Antragsgegnerin hat ursprünglich die sogenannte Dreijahreslösung vertreten und deshalb die am 1. Januar 2018 geltende Entgeltregelung als vereinbart zugrunde gelegt. In Konsequenz hieraus hat sie dem Antragsteller die aus einer zum 1. Januar 2021 resultierenden erhöhten Kontoführungsentgelte einschließlich Arbeitspostenentgelte in Höhe von 22,40 zuzüglich Nutzungersatz in Höhe von 1,28 Euro erstattet. Dies hat sie dem Antragsteller mit Schreiben vom 27. Dezember 2021 mitgeteilt. Nunmehr beruft sie sich darauf, dass es im Zusammenhang mit der zum 1. Mai 2017 erfolgten Entgeltänderung am 2. März 2017 ein Gespräch in ihrer Filiale mit dem Antragsteller gegeben habe. Hierbei sei der Antragsteller über die neuen Kontomodelle sowie darüber, dass die Gewährung von Rabatten von der Mitgliedschaft in der Genossenschaft abhängig sei, informiert worden. Der Antragsteller habe hierbei geäußert, dass er sich Gedanken machen und sich wieder melden werde. Dies sei nicht geschehen. Die Antragsgegnerin sieht hierin und in der Fortsetzung der Geschäftsbeziehung eine konkludent erklärte Zustimmung zu den dann geltenden Kontoführungsentgelten.

Sie erhebt zudem die Einrede der Verjährung in Bezug auf die dem Antragsteller vor dem 1. Januar 2019 berechneten Entgelte. Hierbei hat sie möglicherweise übersehen, dass sie mit Schreiben vom 28. Dezember 2021 dem Antragsteller gegenüber erklärt hat, seine Ansprüche zu prüfen und auf die Einrede der Verjährung bis zum 31. Januar 2022 zu verzichten. Der Antragsteller meint zudem, dass seine postalische Zahlungsaufforderung vom 11. Dezember 2021 rechtzeitig erfolgt sei, um die Verjährung zu hemmen.

Der Schlichtungsantrag ist überwiegend begründet.

Das zwischen den Parteien am 2. März 2017 geführte Gespräch reicht meines Erachtens nicht aus, um eine wirksame Entgeltvereinbarung auf der Basis der zum 1. Mai 2017 geltenden Entgelte zu begründen. Der auf das Jahr 2018 bezogene Erstattungsanspruch ist auch nicht verjährt.

Dazu nunmehr im Einzelnen:

1. Mit Urteil vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 – hat der Bundesgerichtshof entschieden, dass Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Sonderbedingungen fingieren, im Verkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam sind.

Die von der Bank im Zusammenhang mit den in der Vergangenheit durchgeführten Entgelterhöhungen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben einen Änderungsmechanismus mit einer derartigen umfassenden Zustimmungsfiktion im Sinne der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs vorgesehen. Die hierauf gestützten Entgelterhöhungen sind mithin dem Antragsteller gegenüber nicht wirksam geworden.

2. Das zwischen den Parteien am 2. März 2017 stattgefundene Gespräch hat weder ausdrücklich noch konkludent zur Vereinbarung der ab dem 1. Mai 2017 geltenden Entgelte geführt.

Eine ausdrückliche Einigung der Parteien auf diese Entgeltvereinbarung behauptet die Antragsgegnerin selbst nicht. Die Schilderung des Gesprächsinhalts und des Gesprächsergebnisses reicht meines Erachtens aber auch nicht aus, um eine konkludente Einigung annehmen zu können. Nach der Darstellung der Antragsgegnerin ist der Antragsteller damals über die neuen Kontomodelle und darüber, dass er Rabatte bei Mitgliedschaft in der Genossenschaft in Anspruch nehmen könne, informiert worden. Darauf habe der Antragsteller mitgeteilt, dass er sich Gedanken machen und sich wieder melden werde.

Tatsächlich hat der Antragsteller sich jedenfalls nicht wieder gemeldet. Damit steht lediglich fest, dass der Antragsteller am 2. März 2017 und auch in der Zeit danach keine Erklärung abgegeben hat. Das ist aber letztlich genau diejenige Situation, die der Bundesgerichtshof kritisiert hat, dass nämlich das Schweigen des Kunden zu einer ihm angebotenen Entgeltänderung als Zustimmung fingiert wird. Auch vorliegend hat der Kunde sich nicht ausdrücklich erklärt, sondern geschwiegen. Einen Unterschied, ob das Angebot dem Kunden nur schriftlich übermittelt wird oder ob es dem Kunden zusätzlich in einem Gespräch erläutert wird, vermag ich nicht zu erkennen. Der Antragsteller hat nicht einmal von der Möglichkeit, Genossenschaftsanteile zu erwerben und dadurch das Entgelt zu reduzieren, Gebrauch gemacht. Wäre dies der Fall gewesen, hätte ich keinen Zweifel daran, dass dies gleichzeitig die Zustimmung zu den geltenden Entgelten umschließt, ähnlich wie in dem Fall, dass zur Ermäßigung des Entgelts ein anderes Kontomodell vereinbart wird (vergleiche hierzu etwa das ebenfalls gegen die Antragsgegnerin gerichtete Verfahren F 16/22). Hier aber hat der Kunde schlicht überhaupt nicht reagiert. Damit lässt sich eine wirksame rechtsgeschäftliche Einigung über die Entgelte aber nicht begründen, und zwar selbst dann nicht, wenn das Gespräch zur Folge hat, dass der Kunde die Leistungen der Bank weiterhin in Anspruch nimmt.

Dies hat zur Folge, dass zwischen den Parteien, die von ihnen zuletzt mit ausdrücklicher Erklärung vereinbarte Entgeltregelung bis zu einer einvernehmlichen Einigung über eine andere Entgeltregelung weiterhin galt und gilt. Dies ist nach den mir vorliegenden Informationen diejenige Entgeltvereinbarung, die die Parteien bei Kontoeröffnung vereinbart haben. Diese Vereinbarung sah – dies ist unstreitig – die unentgeltliche Kontoführung vor.

3. Dies wiederum hat zur Folge, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller die Kontoführungsentgelte ohne Rechtsgrund berechnet hat. Hieraus begründet sich der Anspruch des Antragstellers auf Erstattung nach § 812 Absatz 1 Satz 1 BGB. Die Höhe dieses Anspruchs ergibt sich aus der Berechnung des Antragstellers, die richtig ist

(51 Monate zu je 11,90 Euro zuzüglich 4 Monate zu je 1,10 Euro abzüglich 23,68 Euro Erstattung). Dies ergibt den Betrag von 587,62 Euro.

4. Dieser dem Antragsteller zustehende Erstattungsbetrag ist nicht nach § 818 Absatz 1 BGB in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen.

Richtig ist, dass der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 7. Juni 2011 – XI ZR 212/10 – entschieden hat, dass ein Bereicherungsgläubiger – das ist hier der Antragsteller – nach § 818 Absatz 1 BGB Anspruch auf Erstattung der von der Bank aus den ohne Rechtsgrund vereinnahmten Beträgen gezogenen Nutzungen hat und dass dann, wenn Geld Gegenstand des Anspruchs aus ungerechtfertigter Bereicherung ist, die tatsächlich erlangten Zinsen seit der Entstehung des Anspruchs herauszugeben sind. Die Höhe der von der Bank gezogenen Nutzungen ist dann, wenn hinreichende Angaben zur Berechnung der durchschnittlichen Wiederanlagezinsen fehlen, gemäß § 287 ZPO zu schätzen. Dies kann durch Anknüpfung an den jeweiligen Basiszinssatz und einen Aufschlag von 5 Prozentpunkten erfolgen (BGH, am angegebenen Ort). Allerdings hat der Bundesgerichtshof auch klargestellt, dass bei dieser Schätzung „das allgemeine Zinsniveau und seine Veränderungen in dem Zeitraum, in dem der rechtgrundlos erlangte Betrag zur Anlage zur Verfügung stand, zu berücksichtigen“ sind (Randnummer 25, zitiert nach juris). Die aus dieser Entscheidung gezogene Vermutung, dass Banken Erstattungsbeträge immer mit 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen hätten, trifft deshalb in dieser Allgemeinheit nicht zu. Dies konnte der Bundesgerichtshof für den dort zu entscheidenden Fall, bei dem es um den Zeitraum von 2003 bis 2008 ging, guten Gewissens annehmen. Von solchen Nutzungsvorteilen aus zu Unrecht erlangtem Geld kann man heutzutage – und auch schon seit 2018 – allenfalls noch träumen. Die Zeiten, zu denen Banken Geld mit solchem Gewinn anlegen konnten, sind lange vorbei. Aus diesem Grund hat der Bundesgerichtshof in seiner neueren Rechtsprechung von dieser Vermutung auch keinen Gebrauch mehr gemacht, sondern vom Anspruchsberechtigten einen konkreten Sachvortrag zur Ertragslage des

Bereicherungsschuldners – das ist die Bank – verlangt (BGH, Urteil vom 21. Juni 2017 – IV ZR 176/15). An einem solchen Sachvortrag fehlt es hier.

Der Antragsteller kann deshalb eine Verzinsung des Erstattungsbetrags lediglich unter dem Gesichtspunkt des Schuldnerverzugs verlangen, §§ 280 Absatz 2, 286, 288 Absatz 1 BGB. Aufgrund des Schreibens des Antragstellers vom 11. Dezember 2021, das eine Mahnung im Sinne des § 286 Absatz 2 Satz 1 BGB darstellt, befand sich die Antragsgegnerin spätestens seit dem 1. Januar 2022 mit dem Betrag von 540,02 Euro (563,70 Euro abzüglich 23,68 Euro Erstattung) in Verzug mit der Folge, dass dieser Betrag ab diesem Zeitpunkt mit fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen ist.

5. Dieser dem Antragsteller zustehende Erstattungsanspruch ist nicht verjährt.

a) Der am 7. Februar 2022 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangene Schlichtungsantrag hat die Verjährung gehemmt (§ 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB), soweit der Erstattungsanspruch sich auf Entgelte bezieht, die die Antragsgegnerin dem Antragsteller vor dem 1. Januar 2019 berechnet hat. Dies ergibt sich aus den §§ 195, 199 Absatz 1 BGB und bedarf keiner weiteren Begründung.

b) Die Hemmung des Erstattungsanspruchs wegen der dem Antragsteller im Jahr 2018 berechneten Entgelte beruht nicht etwa darauf, dass der Antragsteller die Antragsgegnerin am 11. Dezember 2021 schriftlich aufgefordert hat, den Anspruch zu erfüllen. Damit unterliegt der Antragsteller einem weit verbreiteten Irrtum. Die bloße Zahlungsaufforderung an einen Schuldner ist nicht geeignet, die Verjährung zu hemmen. Dies ergibt sich ohne jeden Zweifel aus § 204 BGB.

c) Vorliegend hat der Schlichtungsantrag aber auch den Erstattungsanspruch hinsichtlich der dem Antragsteller im Jahr 2018 berechneten

Entgelte gehemmt. Dies ergibt sich aus § 203 BGB. Nach dieser Vorschrift ist die Verjährung gehemmt, wenn und solange Verhandlungen zwischen dem Schuldner und dem Gläubiger über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände schweben. Dies war hier der Fall. Der Antragsteller hat sich mit Schreiben vom 11. Dezember 2021 und dann nochmals am 21. Dezember 2021 wegen des Erstattungsanspruchs an die Antragsgegnerin gewandt. Dazwischen gab es – unstreitig – ein Telefonat, bei welchem dem Antragsteller mitgeteilt worden ist, dass seine berechtigten Ansprüche erfüllt werden. Dies begründet die Annahme von schwebenden Verhandlungen zwischen den Parteien. Der Begriff „Verhandlungen“ ist weit auszulegen (BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 18/08). Der Gläubiger muss dafür lediglich klarstellen, dass er einen Anspruch geltend machen und worauf er ihn stützen will. Anschließend genügt jeder ernsthafte Meinungs-austausch über den Anspruch oder seine tatsächlichen Grundlagen, sofern der Schuldner dies nicht sofort und erkennbar ablehnt. Verhandlungen schweben schon dann, wenn eine der Parteien Erklärungen abgibt, die der jeweils anderen die Annahme gestatten, der Erklärende lasse sich auf Erörterungen über die Berechtigung des Anspruchs oder dessen Umfang ein. Nicht erforderlich ist, dass dabei Vergleichsbereitschaft oder Bereitschaft zum Entgegenkommen signalisiert wird oder dass Erfolgsaussicht besteht (BGH, am angegebenen Ort). Dies war hier der Fall. Die Hemmung nach § 203 BGB endet erst dann, wenn der eine oder andere Teil die Fortsetzung von Verhandlungen verweigert. Es mag sein, dass die Verhandlungen vorliegend mit dem Schreiben der Antragsgegnerin vom 27. Dezember 2021 beendet worden sind. Die Antragsgegnerin hat dort mitgeteilt, dass die Reklamation des Antragstellers für sie damit abschließend bearbeitet sei. Wie sich dies mit dem am 28. Dezember 2021 versandten Schreiben, das einen Verjährungsverzicht beinhaltet, verträgt, verstehe ich zwar nicht. Darauf kommt es aber auch nicht an. Nach § 203 Satz 2 BGB tritt Verjährung frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Damit hat der am 7. Februar 2022 eingegangene Schlichtungsantrag ohne jeden Zweifel auch den Erstattungsanspruch gehemmt, soweit dieser sich auf die dem Antragsteller im Jahr 2018 berechneten Entgelte bezieht.

d) Im Übrigen steht wohl auch, ohne dass es hierauf entscheidend ankommt, der von der Antragsgegnerin am 28. Dezember 2021 erklärte Verzicht auf die Einrede der Verjährung der Geltendmachung der Einrede im vorliegenden Verfahren entgegen. Wie es nach dem Schreiben der Antragsgegnerin vom 27. Dezember 2021 zu dieser Verzichtserklärung kommen konnte, muss jedenfalls nicht weiter aufgeklärt werden.

Zur Abgeltung der vom Antragsteller im vorliegenden Verfahren geltend gemachten Ansprüche sollte die Antragsgegnerin dem Antragsteller den Betrag von 587,62 Euro zuzüglich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz aus 540,02 Euro seit dem 1. Januar 2022 erstatten.

# c) Basiskonto/ „Girokonto für jedermann“

Darüber hinaus beachten Sie bitte die Hinweise auf dem beiliegenden Formular zur Kündigung eines Basiskontos.“

Das der Kündigung beigelegte Formular enthält unter anderem folgende Ausführungen (auszugsweise):

Der Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags und auch die Überprüfung etwaiger Kündigungsvoraussetzungen oder Preisbestimmungen bei Basiskonten spielten im Berichtszeitraum eine nur unbedeutende Rolle.

In dem nachfolgenden Fall hat die Bank einen Basiskontovertrag gekündigt. Sie hat allerdings keinen im Zahlungskontengesetz (ZKG) genannten Kündigungsgrund im Kündigungsschreiben angegeben. Erst im Streitbeilegungsverfahren hat die Bank einen pauschalen Hinweis auf den in § 42 Absatz 3 Nummer 1 ZKG geregelten Kündigungsgrund gegeben, ohne die tatsächlichen Voraussetzungen für den gesetzlichen Tatbestand auch nur ansatzweise darzulegen. Eine solche Kündigung ist zum einen materiellrechtlich nicht überprüfbar. Sie ist aber auch aus formalen Gründen unwirksam, und zwar unabhängig vom tatsächlichen Vorliegen der Kündigungsvoraussetzungen, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 76/22 zeigt:

Die Antragstellerin wendet sich gegen die von der Antragsgegnerin mit Schreiben vom 29. August 2022 erklärte Kündigung ihres Basiskontos. Im Kündigungsschreiben wird unter anderem Folgendes ausgeführt:

„(...) hiermit kündigen wir Ihre unter der genannten Basiskontonummer geführte Geschäftsverbindung bei der Sparda-Bank xxxx eG nach § 42 Zahlungskontengesetz in Verbindung mit Nummer 19(5) unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen fristgerecht zum 7. November 2022.

- Unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten zum  (Datum) aus folgendem Grund
- Über das Basiskonto wurde in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein vom Kontoinhaber in Auftrag gegebener Zahlungsvorgang ausgeführt.
  - Der Kontoinhaber erfüllt die Voraussetzungen des § 31 Abs. 1 Satz 2 des Zahlungskontengesetzes nicht mehr.
  - Der Kontoinhaber hat ein weiteres Zahlungskonto, das von ihm nach Maßgabe des § 35 Abs. 1 Satz 1 und 2 des Zahlungskontengesetzes genutzt werden kann, im Geltungsbereich des Zahlungskontengesetzes eröffnet.
  - Der Kontoinhaber hat eine angekündigte Änderung des Basiskontovertrags nach § 675g des Bürgerlichen Gesetzbuchs, die das kontoführende Institut allen Inhabern von bei ihm geführten entsprechenden Basiskonten wirksam angeboten hat, abgelehnt.
  - Der Kontoinhaber hat eine vorsätzliche Straftat zum Nachteil des kontoführenden Instituts oder dessen Mitarbeitern oder Kunden mit Bezug auf deren Stellung als Mitarbeiter oder Kunden des Instituts begangen oder durch sonstiges vorsätzlich strafbares Verhalten die Interessen des Instituts schwerwiegend verletzt, weswegen dem kontoführenden Institut unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugunsten werden kann.
  - Der Kontoinhaber ist mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der dem kontoführenden Institut geschuldeten Entgelte oder Kosten über einen Zeitraum von mehr als drei Monaten in Verzug. Der Betrag mit dem der Kontoinhaber in Verzug ist, übersteigt 100,00 Euro.
  - Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung.
  - Der Kontoinhaber nutzt das Zahlungskonto vorsätzlich für Zwecke, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen.

Die Bank tritt dem Schlichtungsantrag im Wesentlichen so entgegen:

„Die Kündigung des Basiskonto-Vertrages vom 13. Mai 2022 erfolgte durch die Bank nach Nummer 19 Absatz (5) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Verbindung mit § 42 Absatz (3) Nummer 1 Zahlungskontengesetz (ZKG) mit einer Frist von mindestens 2 Monaten. Bedauerlicherweise wurde das Formular „Kündigung eines Basiskontos“ versehentlich nicht vollständig korrekt ausgefüllt. Wir bitten dieses Versehen zu entschuldigen. Einer weitergehenden Erklärung der Kündigung bedarf es unseres Erachtens nicht.

Die Bank hält an ihrer Kündigung zum 7. November 2022 fest.“

Der zulässige Schlichtungsantrag ist begründet. Das Basiskonto ist nicht rechtswirksam aufgekündigt worden.

Die Kündigung eines Basiskontos ist nur unter den Voraussetzungen von §§ 42 folgende ZKG möglich. Die für eine fristgerechte Kündigung erforderlichen Kündigungsgründe sind im gesetzlichen Katalog aus § 42 Absatz 2 und Absatz 3 ZKG aufgeführt.

Eine wirksame Kündigung setzt gemäß § 43 Absatz 2 Satz 1 ZKG die Angabe des Kündigungsgrunds voraus. Die Kündigungserklärung der Bank enthält weder im Anschreiben noch im ergänzenden Formular Angaben zum Kündigungsgrund.

Ob die im Schlichtungsverfahren abgegebene Stellungnahme der Bank als erneute Kündigungserklärung auslegbar ist, kann im Ergebnis dahinstehen. Selbst wenn dem so wäre, könnte auch sie keine Wirksamkeit erlangen.

Nunmehr beruft sich die Bank zwar auf einen Kündigungsgrund im Sinne von § 42 Absatz 3 Nummer 1 ZKG, ohne indessen zu konkretisieren, was sie damit meint. Die bloße Verweisung auf den allgemeinen Wortlaut des Gesetzes ermöglicht keine Feststellungen zum Vorliegen eines hinreichenden Kündigungsgrunds.

Der Gesetzeswortlaut sieht eine Kündigungsmöglichkeit vor:

„wenn der Kontoinhaber eine vorsätzliche Straftat zum Nachteil des kontoführenden Instituts oder dessen Mitarbeitern oder Kunden mit Bezug auf deren Stellung als Mitarbeiter oder Kunden des Instituts begangen oder durch sonstiges vorsätzliches strafbares Verhalten die Interessen des Instituts schwerwiegend verletzt hat und deshalb dem kontoführenden Institut unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsteile die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zugemutet werden kann (...)“

Ohne eine tatsächliche Ausfüllung dieser alternativ und kumulativ aufgeführten Tatbestandsmerkmale ist eine rechtliche Überprüfung der Kündigung unmöglich, denn es bleibt in jeder Hinsicht offen, welcher konkrete Sachverhalt die in Anspruch genommene Kündigung rechtfertigen soll. Der Antragstellerin ist eine substanzielle Rechtswahrung und -verteidigung nicht möglich, wenn sie nicht erfährt, welchen Kündigungsgrund die Bank anführen will.

Selbst wenn zu unterstellen wäre, dass der Kündigungsgrund im Rahmen der Kündigungserklärung (noch) nicht substantiiert werden muss, so wäre der als Kündigungsgrund herangezogene Sachverhalt jedenfalls im ausgetragenen Streit über die Wirksamkeit der Kündigung ins Feld zu führen. § 43 Absatz 3 ZKG sieht ausdrücklich vor, dass ein Kontoinhaber sich wegen einer Kündigung auch an eine Schlichtungsstelle wenden kann. Die Einreichung eines Schlichtungsantrags und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens machen aber nur dann Sinn, wenn das Verfahren in der Sache selbst geeignet ist, eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erzielen. Das setzt entsprechend § 138 ZPO voraus, dass die entscheidungserheblichen Tatsachen vorgebracht werden. Das ist hier nicht geschehen. Das Vorliegen hinreichender Kündigungsgründe ist daher nicht feststellbar.

Auf ein Recht, die Angabe des Kündigungsgrundes zu verweigern (§ 43 Absatz 2 Satz 2, Absatz 5 ZKG), hat sich die Bank nicht – auch nicht in ganz allgemeiner Weise – berufen. Der von der Bank in Anspruch genommene gesetzliche Kündigungstatbestand indiziert auch keineswegs das Vorliegen von Gründen, entsprechende Angaben verweigern zu dürfen beziehungsweise zu müssen. Die schlichte Annahme der Bank, sich zu einer Kündigung überhaupt nicht weiter erklären zu müssen, ist im Hinblick auf § 43 Absatz 2 Satz 1 ZKG nicht vertretbar. Bei dieser Sachlage ist die Antragstellerin letztlich auch nicht darauf zu verweisen, sich an die BaFin zu wenden (§§ 43 Absatz 5, 46 Absatz 2 ZKG), gegenüber welcher der Kündigungsgrund gemäß §§ 43 Absatz 5 ZKG jedenfalls zu offenbaren wäre.

Die Bank sollte aus der Kündigung keine Rechtswirkungen herleiten.

## d) Anlageberatung

In vielen Fällen hatten Antragsteller – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und verlangten mit ihrem Antrag auf Streitbeilegung Schadenersatz wegen Verletzung beratungsvertraglicher Aufklärungs- und sonstiger Pflichten, also die Rückgängigmachung des Anlageentschlusses.

Oft konnte von den Ombudsleuten aufgrund der unterschiedlichen Darstellungen beider Streitparteien hinsichtlich des Beratungsverlaufs mangels Beweiserhebungsmöglichkeit nicht eindeutig festgestellt werden, dass die Beratung der Bank den von der Rechtsprechung entwickelten Anforderungen nicht entsprach.

Im folgenden Schlichtungsvorschlag E 42/22 unterlag der Antragsteller allerdings dem weit verbreiteten Irrtum, dass ein ausgebliebener Anlageerfolg ein Nachweis für eine schuldhaft Verletzung beratungsvertraglicher Pflichten gleichkommt:

---

Die Antragstellerin hat im November 2021 nach Beratung durch die Antragsgegnerin für jeweils 50.000 Euro Fondsanteile nach der sogenannten Strategie 1 klassisch und der Strategie 1 nachhaltig erworben. In der Folgezeit traten Kursverluste auf, über welche die Antragstellerin sehr besorgt war. Nach mehreren Gesprächen mit der Bank veräußerte die Antragstellerin im Juni 2022 die Beteiligungen, wodurch sich ein Verlust in Höhe von 11.267,40 Euro realisierte.

Die Antragstellerin möchte, dass die Bank ihr den Verlust zumindest teilweise erstatten solle. Sie erläutert ihr Bestreben, mit den Anlagen Verwarentgelte vermeiden zu wollen. Die Mitarbeiterinnen der Bank hätten erkennen müssen, dass sie als unerfahrene Kundin mit solchen Anlageformen nicht umgehen konnte. Die Mitarbeite-

rinnen der Bank hätte sie immer zuvorkommend behandelt und versucht, sie über alles aufzuklären. Sie habe aber fest daran geglaubt, dass maximal ein Verlust von 10 Prozent eintreten könne. Wegen der schlechten Kursentwicklung sei sie immer beschwichtigt worden.

Die Bank ist nicht zu einer Erstattung bereit. Sie erläutert, dass sie die Antragstellerin ihrer Risikoneigung entsprechend beraten habe. Es hätten insgesamt drei Beratungstermine stattgefunden, die letztlich zu dem streitigen Beteiligungserwerb geführt hätten. Dabei sei für die Antragstellerin von einem konservativen Anlageprofil und einem zeitlichen Anlagehorizont von fünf Jahren ausgegangen worden. Die Fondsstruktur und die wesentlichen Anlageaspekte wie Anlagedauer, Chancen und Risiken seien ihr auch im Hinblick auf mögliche konjunkturelle Veränderungen erläutert worden. Die Antragstellerin habe auf einer vorzeitigen Veräußerung bestanden, wodurch sich die in einem unsicheren wirtschaftlichen Umfeld entstandenen Wertverluste realisiert hätten.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Es kann unschwer nachvollzogen werden, dass die Antragstellerin wegen des nicht unerheblichen Verlustes enttäuscht ist. Ich kann auch verstehen, dass die Antragstellerin mit den hier in Rede stehenden Kapitalanlagen eher überfordert war und sich wegen der Wertentwicklung große Sorgen machte. Die tatsächlichen Voraussetzungen für einen Schadenersatzanspruch kann ich jedoch selbst auf der Grundlage der Antragsbegründung nicht feststellen.

Ein zentrales Missverständnis dürfte aufseiten der Antragstellerin darin bestehen, dass sie die Bank wegen des ausgebliebenen Anlageerfolgs in der Haftung sehen will. Eine solche Haftung besteht aber grundsätzlich nicht. Ein Schadenersatzanspruch gegen eine Bank, die ihre Kunden über Kapitalanlagen berät, setzt voraus, dass die Bank Anlageinteressenten unter Verstoß gegen beratungsvertragliche Pflichten fehlerhaft im Sinne von § 280 Absatz 1 BGB beraten hat.

Zwischen den Parteien ist hier durchaus ein solcher Beratungsvertrag zustande gekommen. Nach ständiger Rechtsprechung wird ein Beratungsvertrag – zumindest stillschweigend (konkulent) – schon dann geschlossen, wenn eine Bank tatsächlich Beratungsleistungen gegenüber einem Kunden erbringt (vergleiche nur BGH, Urteil vom 18. April 2013, III ZR 83/12; Urteil vom 25. September 2007, XI ZR 320/06; Versäumnisurteil vom 18. Januar 2007, III ZR 44/06, Neue Juristische Wochenschrift Rechtsprechungs-Report Zivilrecht (NJW-RR) 2007, 621). Voraussetzung ist dafür, dass sich der Bankkunde ratsuchend an die Bank wendet und erkennbar Informationen einholen und einen (Anlage-)Entschluss von der ihm zu erteilenden Beratung abhängig machen will. So ist die Sache auch vorliegend – auch nach der Darstellung der Bank – abgelaufen.

Inhalt und Umfang der Beratungspflichten einer Bank, die ratsuchenden Kunden Anlageempfehlungen erteilt, hängen in rechtlicher Hinsicht von den Umständen des Einzelfalls ab. Maßgeblich sind dabei der Wissensstand beim Anleger, der sich aus seinen allgemeinen (Vor-)Kenntnissen und aus seinem früheren Anlageverhalten ergeben kann, und die mit der Anlage verfolgten Ziele, wobei der Anleger über alle für die Anlageentscheidung wesentlichen Umstände aufzuklären ist (ständige Rechtsprechung, vergleiche etwa BGH, Urteile vom 27. November 2012 – XI ZR 384/11, juris; vom 27. September 2011 – XI ZR 182/10; vom 27. September 2011 – XI ZR 178/10).

Die schadensrechtlichen Grundsätze, die zum Beratungsvertrag entwickelt worden sind, dienen aber nur dem Schutz des Anlageentschlusses, nicht jedoch des Anlageerfolgs. Die bloße Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjekts muss grundsätzlich nur – im Vorhinein (ex ante) betrachtet – vertretbar sein (vergleiche nur BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12 mit weiteren Nachweisen). Das Risiko, dass eine Anlageentscheidung sich im Nachhinein (ex post) als falsch erweist, trägt der Anleger (vergleiche BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12, WM 2013, 2065–2069; vom 26. Juni 2012 – XI ZR 316/11, WM 2012, 1520–1526, jeweils mit weiteren Nachweisen). Die Bank übernimmt mit der Beratung über Finanzprodukte also keine Erfolgsgarantie.

Diese Grundsätze gelten auch bei den hier in Rede stehenden Anlagen. Es besteht kein Erfahrungssatz, demzufolge hinreichend aufgeklärte Anleger nicht zu solchen Produkten greifen, bei denen es sich ohnehin nicht um hochspekulative Produkte handelt. Auch die Unerfahrenheit der Antragstellerin bildete kein generelles Hindernis, ihr solche Beteiligungen zu empfehlen. Es kommt vielmehr wesentlich darauf an, auf welcher Beratungsgrundlage die Anlageentscheidung erfolgt.

Die Antragsbegründung leidet mit diesen Vorgaben daran, dass zum eigentlichen Beratungsverlauf praktisch nichts vorgetragen worden ist. Eine Sachverhaltsschilderung, die den Rückschluss auf konkrete Beratungsfehler erlauben könnte, lässt sich dem Vorbringen der Antragstellerin daher nicht entnehmen. Zwar hat auch die Bank nur eher summarisch vorgetragen. Zunächst ist es aber Sache der Antragstellerin, die tatsächlichen Voraussetzungen für einen etwaigen Anspruch aufzuzeigen. Die Bank muss einen gegen sie gerichteten Anspruch nicht schlüssig machen. Für eine hinreichende Anspruchsbegründung genügt es aus den bereits behandelten Gründen nicht, dass die Antragstellerin mit dem Anlageertrag unzufrieden ist. Abgesehen davon, dass die konkret eingetretenen Verluste letztlich auf dem eigenen Entschluss der Antragstellerin beruhen, sich in einer angespannten Situation von den Werten zu trennen und dadurch die zwischenzeitlichen Kursverluste endgültig festzuschreiben, beinhaltet es einen falschen Haftungsansatz, der Bank die Verantwortung für den Anlageerfolg oder -verlust zuweisen zu wollen. Ich will die Antragstellerin wegen der Veräußerung und den insoweit gewählten Zeitpunkt nicht kritisieren. Womöglich hat sie nach Ablauf der in Aussicht genommenen Anlagedauer genau das Richtige getan und weitere Verluste abgewendet. Eine solchermaßen am Anlageergebnis orientierte Sicht ist jedoch grundsätzlich verfehlt, weil auch die Bank nicht über prophetische Gaben verfügen und sicher voraussehen kann, wie sich ein bestimmtes Finanzprodukt entwickeln wird.

Im Übrigen lässt sich nicht feststellen, dass die Antragstellerin über wesentliche Umstände im Unklaren gelassen wurde. Die Antragstellerin geht vielmehr ihrerseits davon aus, dass die

Mitarbeiterinnen sie „über alles aufzuklären“ versuchten. Dass Kapitalanlagen auch Verluste einbringen können, ist ohnehin allgemein bekannt. Das gilt erst recht in politisch und wirtschaftlich schwierigen Zeiten, die heftige Kursschwankungen verursachen können. In dem Glauben, es könne allenfalls ein Verlust von 10 Prozent eintreten, war die Antragstellerin nicht geschützt. Dass ihr positiv zugesichert worden wäre, dass kein weitergehender Verlust möglich sei, ist weder dargetan noch sonst feststellbar. Das wäre auch lebensfremd und schwerlich plausibel.

Soweit die Antragstellerin zuletzt darauf hingewiesen hat, dass es in den von der Bank vorgelegten Unterlagen unterschiedliche Angaben zu vorhandenen Anlageerfahrungen gebe, so entfaltet dieser – in der Tat eher befremdliche – Umstand keine greifbare Relevanz für die hier zu prüfenden haftungsrelevanten Tatsachen betreffend den eigentlichen Beratungshergang.

In dem Bestreben, zumindest einen Teil des Verlustes auf die Bank abzuwälzen, kann ich die Antragstellerin im Ergebnis nicht bestärken. Das sollte die Antragstellerin akzeptieren und die Auseinandersetzung beenden.

## e) Zahlungsverkehr

Im Bereich des kartengebundenen Zahlungsverkehrs ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhanden gekommener Zahlungskarten. Fast regelmäßig werden mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen. Signifikant viele Antragsteller, denen die Karte abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Wiedergutschrift eines unter Verwendung der PIN verfügt Betrags mit der Begründung, die Transaktion sei nicht von ihnen autorisiert worden.

Der Kontoinhaber hat seine Bankkarte mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Außerdem hat der Karteninhaber dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden, um die Gefahr missbräuchlicher Verfügungen abzuwehren. Der Streitschlichter gab den Antragstellern recht, wenn der von der Rechtsprechung entwickelte Beweis des ersten Anscheins, dass bei missbräuchlicher Verwendung unter Eingabe der zutreffenden PIN-Nummer entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH vom 29. November 2011, XI ZR 370/10; BGH vom 5. Oktober 2004, XI ZR 210/03), vom Antragsteller erfolgreich widerlegt werden konnte. Im Fall D 37/22 ist dies dem Antragsteller gelungen, weil die übereinstimmende Schilderung des Sachverhalts auch solche Tatverläufe nicht ausschloss, die gerade kein grob fahrlässiges Verhalten des Bankkunden indiziert:

---

Die Antragstellerin verlangt von der Antragsgegnerin die Wiedergutschrift von 1.985,00 Euro, die

ihrer Konto infolge missbräuchlicher Verfügungen belastet wurden. Begründet wird dies im Wesentlichen wie folgt:

„Am 18. November 2021 bezahlte meine Mandantin ihre Einkäufe bei der Aldi Nord Filiale in Eutin im Industriegebiet mit ihrer Geld-Karte. Im Anschluss begab sie sich in die Edeka-Filiale in der Freischützstraße. Auch hier wollte sie ihre Einkäufe an der Kasse mit der Geld-Karte bezahlen. Sie musste jedoch an der Kasse feststellen, dass man ihr die Geldbörse mit der Karte aus ihrem mitgeführten Rucksack entwendet hatte. Wann der Diebstahl erfolgte, konnte nicht festgestellt werden. Die PIN war jedoch nicht verschriftlicht und wurde nicht in der Geldbörse oder dem Rucksack verwahrt.

Meine Mandantin begab sich unverzüglich zur Filiale der Volksbank in der Königstraße, nachdem sie den Diebstahl bemerkt hatte. Ein Telefonat wurde ihr in der Edeka-Filiale verwehrt.

Es wurde festgestellt, dass vor der Sperre der Karte zwei unautorisierte Kartenverfügungen vorgenommen worden waren, und zwar in Höhe von 1.500 Euro sowie in Höhe von 485,00 Euro.“

Die Bank geht von einem sorgfaltswidrigen Verhalten der Antragstellerin aus und tritt dem Schlichtungsantrag unter anderem wie folgt entgegen:

„Folgende Einkäufe von Frau D. sind auf dem Konto ersichtlich, die Frau D. im Zuge ihrer Einkäufe am 18. November 2021 getätigt hat, und die nicht von ihr beanstandet wurden:

1. Aldi  
Betrag: 14,10 Euro um 13:50 Uhr = Zahlung ist in Ordnung laut Frau D.  
Basislastschrift mit PIN-Eingabe/keine Fehlversuche bei der PIN-Eingabe

2. Rossmann  
Betrag: 7,44 Euro um 14:16 Uhr = Zahlung ist  
in Ordnung laut Frau D.  
Basislastschrift ohne PIN-Eingabe

Nach dem Einkauf bei Rossmann muss Frau D.  
dann zum Edeka Markt gegangen sein, um dort  
weitere Einkäufe zu erledigen. Hier wurde ihr  
dann (gemäß Anzeige) ihre Debitkarte gestohlen.

Bereits um 14:29 Uhr (1.500 Euro) und um  
14:30 Uhr (485 Euro) wurden an unserem  
Geldautomaten in der Freischützstraße (ca.  
100 Meter Entfernung zum Edeka Markt)  
die Verfügungen getätigt, bei denen Frau D.  
schon nicht mehr in Besitz ihrer Karte war.

Dies wirft die Frage auf, wie der oder die Die-  
be in nur 13 Minuten in Besitz der Geheimzahl  
für die Verfügungen an unserem Geldautoma-  
ten kommen konnte.

Eine Berechnung der Geheimzahl in so kurzer  
Zeit ist nach derzeitigem Stand der Technik  
nicht möglich. Also verbleibt nur die Möglich-  
keit, dass Frau D. ihre Geheimzahl in der Nähe  
ihrer Debitkarte in ihrer Geldbörse aufbe-  
wahrt hat oder dass sie ‚unvorsichtig‘ bei der  
Eingabe der Geheimzahl beim Einkauf im Aldi-  
Markt vorgegangen ist.

Bei beiden Verfügungen an unserem Geldaus-  
gabeautomaten gab es bei der Eingabe der  
Geheimzahl keine Fehlversuche.

Eine allgemeine Kartensperre wurde am  
18. November um 15:23 erfasst.“

Der zulässige Schlichtungsantrag ist begründet  
und sollte zur Wiedergutschrift der streitigen  
Kontobelastungen führen.

Die Voraussetzungen, unter denen eine Eigenhaf-  
tung des Kunden (Karteninhabers) vorliegt, sind

im gegebenen Fall entgegen der Annahme der  
Bank nicht erfüllt.

In rechtlicher Hinsicht handelt es sich bei einem  
missbräuchlichen Karteneinsatz um einen Zah-  
lungsauftrag im Sinne von §§ 675 n folgende  
BGB. Wenn es insoweit an einem autorisierten  
Auftrag des Kontoinhabers, hier also der Antrag-  
stellerin, fehlt und eine missbräuchliche Ver-  
fügung vorliegt, besteht nach § 676 u BGB kein  
Aufwendungsersatzanspruch zugunsten der Bank  
im Sinne von §§ 670, 675 Absatz 1 BGB. Die Bank  
darf das Konto wegen einer solchen Verfügung  
also grundsätzlich nicht belasten. Auch nach der  
Darstellung der Bank besteht kein Hinweis auf  
eine Autorisierung durch die Antragstellerin.

Die Antragstellerin hätte allerdings dann keinen  
Anspruch auf eine Wiedergutschrift, wenn der  
Bank ein deckungsgleicher Schadensersatz-  
anspruch wegen Vertragsverletzung im Sinne  
von § 280 Absatz 1 BGB zustünde, mit dem sie  
das Konto doch belasten durfte. Eine solche  
Eigenhaftung von Kunden für die missbräuch-  
liche Verwendung von Karten besteht nach dem  
Gesetz und gemäß Nummer 7.1 der vertraglichen  
Sonderbedingungen dann, wenn die Verwen-  
dung durch eine grob fahrlässige Verletzung der  
Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karten-  
inhabers im Sinne von § 675 v Absatz 3 Nummer 2  
BGB ermöglicht wurde.

Eine grob fahrlässige Sorgfaltswidrigkeit setzt  
voraus, dass der Kunde dasjenige unbeachtet ge-  
lassen hat, was an sich jedem einleuchten muss  
(BGH, Urteil vom 29. Januar 2003 – IV ZR 173/01 –  
Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2003,  
1118, 1119 mit weiteren Nachweisen). Darle-  
gungs- und beweispflichtig ist insoweit die Bank,  
weil sie nach § 675 w Satz 4 BGB unterstützende  
Beweismittel für ein grob fahrlässiges Verschul-  
den aufzeigen muss. Das ist der Bank aber nicht  
gelungen.

Zugunsten einer Bank kann zwar in den Fällen,  
in denen – wie auch hier – unter Verwendung  
der zutreffenden Prüfnummer Umsätze getätigt  
wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür

sprechen, dass entweder der Karteninhaber die Abhebung selbst vorgenommen hat, was hier auch mit der Stellungnahme der Bank nicht eingewendet wird, oder dass ein Dritter von der Geheimnummer nur deswegen Kenntnis erlangen konnte, weil diese gemeinsam mit der Karte verwahrt wurde (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09, juris). In solchen Fällen scheidet eine Gutschrift zugunsten des Kunden aus.

Dieser Anscheinsbeweis kann aber entkräftet werden. Das ist vorliegend auch geschehen. Dies setzt nicht voraus, dass der Karteninhaber darzulegen und zu beweisen hätte, wie der Täter im Einzelnen – ohne eigenes Verschulden des Karteninhabers – vorgehen konnte, denn dies käme systemwidrig einer gegen § 675 w Satz 3 BGB verstoßenden unwiderleglichen Beweislastumkehr gleich (vergleiche BGH, Urteil vom 26. Januar 2016 – XI ZR 91/14, Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen (BGHZ) 208, 331–357, juris; Erfurth, WM 2006, 2198, 2206). Zur Erschütterung des Anscheinsbeweises reichen vielmehr die Darlegung und gegebenenfalls der Nachweis von Tatsachen aus, die die ernsthafte Möglichkeit eines untypischen alternativen Geschehens im Sinne eines Missbrauchs beinhalten (vergleiche dazu BGH, Urteil vom 26. Januar 2016 – XI ZR 91/14, BGHZ 208, 331–357, juris; vergleiche ferner Urteile vom 3. Juli 1990 – VI ZR 239/89, juris; vom 17. Januar 1995 – X ZR 82/93, juris).

Im gegebenen Fall liegt schon deshalb kein typischer Hergang im Sinne eines Anscheinsbeweises im aufgezeigten Sinne vor, weil mehrere Tatvarianten in Betracht kommen, wovon jedenfalls eine nicht per se den Rückschluss auf ein grob fahrlässiges Verhalten zulässt. Dabei ist die Variante der gemeinsamen Aufbewahrung von Karte und PIN zwar nicht schlechthin ausgeschlossen. Es kommt aber auch die Totalalternative eines Ausspähens in Betracht, die nach der Rechtsprechung keineswegs ein jedenfalls sorgfaltswidriges Verhalten im Sinne grober Fahrlässigkeit indiziert. Der nähere zeitliche Zusammenhang zwischen Ausspähen und der Entwendung der

Karte (BGH, Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, BGHZ 160, 308–321, juris) ist hier jedenfalls gewahrt, denn es kam unmittelbar im Vorfeld der Entwendung und zum Missbrauch zu Karteneinsätzen.

Im Falle mehrerer in Betracht kommender Kausalabläufe muss der Anscheinsbeweis scheitern, weil das Vorliegen mehrerer potenzieller Abläufe, für die der Karteninhaber aber nur in einer Variante haften muss, schon keinen typischen Hergang mehr umschreibt, der überhaupt den Anwendungsbereich des Anscheinsbeweises eröffnen könnte. Soweit in der Rechtsprechung gefordert worden ist, dass der Karteninhaber jedenfalls die tatsächlichen Voraussetzungen für das Vorliegen von mehreren Kausalzusammenhängen darlegen müsse (Landgericht (LG) Frankfurt, Urteil vom 26. September 2005 – 2–25 O 614/03, juris), so ergeben sich im vorliegenden Fall keine diesbezüglichen Schwierigkeiten, denn auch nach der Darstellung der Bank kommen beide Varianten in Betracht.

Bei dieser Sachlage kann der Argumentation der Bank nicht gefolgt werden, die letztlich darauf abzielt, gleichsam einen weiteren Anscheinsbeweis zu generieren, und zwar des Inhalts, dass auch ein etwaiges Ausspähen jedenfalls sorgfaltswidrig gewesen wäre. Natürlich kann auch ein Ausspähen vom Karteninhaber auf grob fahrlässige oder sogar vorsätzliche Weise ermöglicht werden. Das bedarf indessen konkreter Feststellung, ohne dass die tatsächlichen Voraussetzungen hierfür im gegebenen Fall feststünden. Wie bereits der BGH in seiner grundlegenden Entscheidung (Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, BGHZ 160, 308–321, juris) ausgeführt hat, kommt ein Ausspähen durchaus als Alternativgeschehen in Betracht, das gerade nicht in den Bereich grober Fahrlässigkeit fallen muss. Bloßes Argwöhnen, dass die Antragstellerin in diesem Sinne nachlässig vorgegangen sei, rechtfertigt noch nicht den positiven Rückschluss auf ein solchermaßen fahrlässiges Verhalten. Das Vorliegen eines so hohen Verschuldensgrads hängt vielmehr von den Begleitumständen ab, namentlich von der Gestaltung der jeweiligen Örtlichkeit, dem vorhandenen Sichtschutz, der Kundenfrequenz im Kassenbereich oder der Möglichkeit

eines versteckten Ausspähens bis hin zum Einsatz optischer oder technischer Hilfsmittel. Die unterschiedlichen Gegebenheiten können dabei auch zur Annahme verschiedener Verschuldensgrade führen, etwa einer nur leichten Fahrlässigkeit (nach der Diktion der Bank eines ‚unvorsichtigen‘ Verhaltens), die sich aber noch nicht haftungsbegründend auswirkt.

Zu all dem sind mir auch anhand der von der Bank unterbreiteten Stellungnahme keine Feststellungen möglich. Konkrete Beweismittel, die den von der Bank gehegten Verdacht eines pflichtwidrigen Verhaltens im Sinne von § 675 w Satz 4 BGB erhärten könnten, liegen nicht vor. Die Bank beschränkt sich letztlich auf eine bloße Mutmaßung, die nicht die konkrete Feststellung eines haftungsbegründenden Sachverhalts zulässt.

Die Bank sollte daher wiedergutschreiben.

---

Auffallend häufig haben Bankkunden auch in diesem Berichtszeitraum vorgetragen, dass Trickbetrüger sich der persönlichen Zugangsdaten bemächtigten und missbräuchliche Verfügungen über erhebliche Beträge vornahmen. Da bei diesen Fällen eine vom Kunden autorisierte Zahlungsanweisung regelmäßig nicht festgestellt werden kann, hängt der Erfolg dieser Anträge auf Streitschlichtung davon ab, ob es der Bank gelingt, dem Kunden ein grob fahrlässiges Verhalten nachzuweisen.

Im folgenden Schlichtungsvorschlag G 20/22 stellte der Streitschlichter trotz gegebener grob fahrlässiger Verletzung von Pflichten durch den Bankkunden fest, dass der überwiegende Schaden daher rührte, dass die Bank eine wirksame Vereinbarung über eine Erhöhung eines Tageslimits nicht nachgewiesen hat, ohne die der Schaden wesentlich geringer ausgefallen wäre, sodass der Antrag auf Streitbeilegung teilweise begründet war:

---

Der Antragsteller, ein Steuerberater, verlangt von der Bank die Wiedergutschrift rechtsgrundlos belasteter Beträge, und zwar einmal auf seinem

eigenen Konto und zum anderen auf dem Konto eines Mandanten, Herrn F., das er aufgrund notarieller Vollmacht verwaltet. Von seinem Konto sind am 1. Oktober 2021 gegen 12:00 Uhr sechs nicht von ihm autorisierte Überweisungen in Höhe von insgesamt 49.950 Euro ausgeführt worden und vom Konto des Herrn F. eine Überweisung in Höhe von 8.009 Euro, und zwar auf Konten bei einer französischen Bank. Für das Konto des Antragstellers habe man, wie zuletzt vom Antragsteller vorgetragen, ein Tageslimit von 2.500 Euro und für das Konto von Herrn F. ein Tageslimit von 10.000 Euro vereinbart.

Der Antragsteller geht davon aus, auf einen Trick hereingefallen zu sein. Am Freitag, dem 1. Oktober 2021, habe er versucht, die vermeintlich von der Bank durch eine E-Mail angemahnte zeitnahe Umstellung seines Kontos auf das Format „SecureGo Plus“ über eine E-Mail zu veranlassen. Für diesen Vorgang legt er die Kopie einer E-Mail vom 1. Oktober 2021 vor, in der er zum Aktivieren der „SecureGo Plus“ aufgefordert und ihm gleichzeitig mitgeteilt wird, dass die Einweg-TAN per SMS an die angegebene Telefonnummer zugesandt worden sei. Er habe daraufhin den Aktivierungscode und seine PIN eingegeben, aber keine TAN. Dann sei die Verbindung abgebrochen.

Der Antragsteller wendet sich gegen einen Schadensersatzanspruch aus § 675 v Absatz 3 BGB, dessen Voraussetzungen die Bank darzulegen habe. Es habe sich um einen Phishing-Fall gehandelt. Er habe Daten weitergegeben, die er besser nicht weitergeben hätte. Es sei ihm aber nicht bewusst, was er falsch gemacht habe. Die E-Mail habe auf ihn vertrauenswürdig gewirkt und dem Design der Bank entsprochen. Die Angabe einer TAN auf einer täuschend echt gestalteten Homepage sei nicht als grob fahrlässig im Sinne des § 675 v BGB anzusehen, später behauptet er keine TAN angegeben zu haben. Er habe versucht, aufgrund einer E-Mail das SecureGo-Plus-Verfahren einzurichten. Dazu habe er den Aktivierungscode und die PIN eingegeben. Dann sei die Verbindung abgebrochen.

Der Antragsteller verweist darauf, dass der eingetretene Schaden das mit ihm vereinbarte

tägliche Umsatzlimit deutlich überstiegen habe, und widerspricht der Behauptung der Bank, dass er das Tageslimit für sein Konto auf 50.000 Euro erhöht habe. Eine entsprechende Mitteilung habe er erst Wochen später erhalten. Die Möglichkeit, das Limit online zu erhöhen, habe früher nicht bestanden. Das Tageslimit vermittele im Übrigen das Gefühl von besonderer Sicherheit. Für das Konto von Herrn F. habe die Möglichkeit, das Limit online zu erhöhen, nicht bestanden.

Die Bank lehnt es ab, den Kontostand zu korrigieren, weil der Antragsteller grob fahrlässig gehandelt habe, denn er habe aufgrund einer Phishing-E-Mail besonders schützenswerte persönliche Zugangsdaten weitergegeben, was dazu geführt habe, dass der Täter das neue Onlinebanking-Verfahren freischalten und die Überweisungen auslösen konnte. Die Weitergabe der sensiblen Daten sei ursächlich für die missbräuchlichen Verfügungen durch die Täter.

Die Beschwerde ist teilweise begründet.

a) Mit Rücksicht auf die fehlende Autorisierung der ausgeführten Überweisungen, mit deren Gegenwert die Bank die Girokonten des Antragstellers und des Herrn F. belastet hat, ist die Bank nach § 675 u Satz 1 und Satz 2 Halbsatz 2 BGB grundsätzlich verpflichtet, die betroffenen Konten wieder auf den Stand zu bringen, auf dem sie sich ohne die Belastung mit den nicht autorisierten Überweisungen befunden hätten (BGHZ 227, 343, Randnummer 12 = WM 2021, 174; BGHZ 216, 184, Randnummer 17 = WM 2017, 2306, Randnummer 17; BGHZ 205, 377, Randnummer 23 = WM 2015, 1631); denn der Bank steht mangels Autorisierung der Überweisungen durch den Antragsteller als Kontoinhaber oder Bevollmächtigter (§ 675 j Absatz 1 BGB) keine Ansprüche auf Aufwendungsersatz zu (§ 675 u Satz 1 BGB; Nummer 10.1 Sonderbedingungen für das Onlinebanking; Nummer 2.3.1 Satz 1 Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr), mit denen sie das Konto des Antragstellers oder des Herrn F. belasten konnte.

b) Eine solche Korrektur der Kontostände durch entsprechende Gutschriften, lässt man das Tageslimit zunächst außer Acht (unten c), wäre allerdings entbehrlich, wenn der Bank nach § 675 v Absatz 3 Nummer 2 BGB und Nummer 10.2.1 Absatz 3 Satz 1 Sonderbedingungen für Onlinebanking ein betragsgleicher, buchungsfähiger Anspruch auf Ersatz ihres Schadens wegen der Ausführung der unautorisierten Auszahlungen zustünde. Die Bank muss dann also nicht zunächst den Berichtigungsanspruch des Kontoinhabers aus § 675 u Satz 2 BGB (oben a) erfüllen, bevor sie einen eigenen Schadensersatzanspruch geltend macht. Besteht ein Schadensersatzanspruch, kann sie eine Gutschrift nach § 675 u Satz 2 BGB in Höhe des Anspruchs gemäß den Grundsätzen von Treu und Glaubens (§ 242 BGB) verweigern (BGHZ 227, 343, Randnummer 25 = WM 2021, 174; LG Essen, WM 2015, 2098, 2099).

Der Antragsteller trägt vor, dass er am 1. Oktober 2021 Opfer einer sogenannten Phishing-Mail geworden sei und dem Betrüger die Zugangsdaten für sein Onlinebanking mitgeteilt habe. Dies bedeutet nach Nummer 10.2.1 Absatz 3 Satz 2 dritter Spiegelstrich der Sonderbedingungen für das Onlinebanking eine grob fahrlässige Verletzung der Pflicht zur Geheimhaltung von Authentifizierungselementen nach Nummer 7.2 Absatz 2a) zweiter Spiegelstrich Sonderbedingungen für das Onlinebanking; denn er hat die Daten außerhalb des Onlinebanking in Textform, nämlich per E-Mail, weitergegeben. Beim Onlinebanking richtet die Bank für den Kunden eine Internetadresse ein, über die seine Zahlungsvorgänge abgewickelt werden und auch die Kommunikation mit der Bank stattfindet. Eine Kontaktaufnahme seitens der Bank durch E-Mail, wie sie hier angeblich vorliegt, fällt erkennbar aus dem banküblichen Rahmen. So führt das LG Essen aus, einem durchschnittlichen Verwender der Onlinebanking-Funktionen seiner Bank müsse bekannt sein, dass keine Bank jemals mittels E-Mail sensible Daten von ihm abfragt (LG Essen, WM 2015, 2098, 2000). Der Antragsteller und Herr F. sind deshalb grundsätzlich verpflichtet, den Schaden der Bank aus den unautorisierten Überweisungen in vollem Umfang zu ersetzen (§ 675 v Absatz 3 BGB, Nummer 10.2.1 Absatz 3 Satz 1 Sonderbedingungen für das Onlinebanking).

c) Allerdings beschränkt sich diese Haftung bei Schäden, die innerhalb des vereinbarten Verfügungslimits verursacht worden sind, auf das vereinbarte Verfügungslimit (Nummer 10.2.1 Absatz 5 Sonderbedingungen für das Onlinebanking). Der Antragsteller hat das mit ihm vereinbarte Tageslimit zunächst mit 10.000 Euro angegeben und anschließend für sein Konto auf 2.500 Euro korrigiert. Die Behauptung der Bank, das Limit sei, von wem auch immer, auf 50.000 Euro erhöht worden, ist nicht erheblich; denn nach Nummer 1 Absatz 3 Satz 2 der Sonderbedingungen für das Onlinebanking bedarf es für eine Änderung des vereinbarten Verfügungslimits einer gesonderten Vereinbarung des Teilnehmers mit seiner Bank. Dazu hat die Bank nichts vorgetragen. Die unautorisierten Überweisungen sind alle am 1. Oktober 2021 ausgeführt worden, sodass der vom Antragsteller zu ersetzende Schaden sich auf 2.500 Euro beschränkt.

Bei dem Konto von Herrn F. bleibt der Schadensbetrag unterhalb des Limits. Der Stand des Kontos des Antragstellers ist durch eine Gutschrift in Höhe von 47.450 Euro zu korrigieren.

## f) Sparverkehr

Die Streitschlichter haben sich auch in diesem Berichtszeitraum öfter mit der Rechtsfrage auseinandergesetzt, ob ein langfristiger Sparvertrag, der ein langjähriges Zins- und Bonuszinsversprechen mit während der Laufzeit des Vertrags steigenden Bonuszinsen enthält, einseitig von der Bank gekündigt werden kann. Etliche Banken haben solche Bonussparverträge unter Berufung auf Ziffer 19 Absatz 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen ordentlich gekündigt. Der Bundesgerichtshof hat sich in seinem Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18 – mit der Kündbarkeit von Bonussparverträgen auseinandergesetzt und befunden, dass für diejenige Vertragslaufzeit, für die die Bank Bonuszinsen als Sparanreiz vereinbart, kein ordentliches Kündigungsrecht bestehe, weil die Vereinbarung einer Bonusverzinsung einer Abbedingung des Kündigungsrechts seitens der Bank gleichkomme. Anträgen, die auf Fortsetzung des Sparvertrags gerichtet waren, konnten die Streitschlichter stattgeben, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag W 73/22 aufzeigt:

---

Zwischen der Antragsgegnerin einerseits und der Antragstellerin sowie Herrn X. andererseits besteht ein Ratensparvertrag vom 17. Dezember 2009. Ansprüche aus diesem Vertrag macht die Antragstellerin allein geltend. Zur Person von X. äußert sich die Antragstellerin nicht.

Nach Ziffer 2 dieses Vertrags verpflichtet sich der Sparer, ratenweise monatliche Einzahlungen zu leisten. Das angesparte Guthaben wird mit einem Grundzins, der variabel ist, verzinst; zusätzlich erhält der Sparer einen nach einer Bonusstaffel bestimmten Zinsbonus. Dieser Bonus beginnt mit dem dritten Ansparjahr. Der höchste Bonus wird in dem 25. Ansparjahr gewährt; danach endet der Bonus. In Ziffer 6 des Vertrags ist bestimmt, dass die Kündigungsfrist drei Monate beträgt. In Ziffer 7 ist vereinbart, dass die Ratensparvereinbarung endet, wenn der Sparer – auch teilweise – über das Guthaben verfügt beziehungsweise wenn er mit der Zahlung einer Rate länger als

einen Monat in Verzug ist. Ansonsten soll die Ratensparvereinbarung spätestens nach Erreichen von 25 Ansparjahren enden.

Die Sonderbedingungen für den Sparverkehr der Antragsgegnerin enthalten in Ziffer 4 Absatz 1 Satz 1 eine Bestimmung, wonach Spareinlagen einer Kündigungsfrist von drei Monaten unterliegen.

Mit Schreiben vom 21. Mai 2021 hat die Antragsgegnerin die Ratenspar- und Sonderzinsvereinbarung mit Wirkung zum 30. August 2021 gekündigt. Sie führt den Vertrag seitdem als Sparvertrag mit dreimonatiger Kündigungsfrist fort.

Hiergegen wendet sich die Antragstellerin, die aufgrund einer Generalvollmacht durch ihren Sohn vertreten wird, mit ihrem Schlichtungsantrag. Sie ist der Ansicht, das im Vertrag vereinbarte Kündigungsrecht gelte lediglich für den Kunden, nicht aber für die Bank.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie meint, aus der Formulierung der Höchstdauer der Sonderzinsvereinbarung ergebe sich, dass bis dahin jederzeit eine Kündigungsmöglichkeit für jede Vertragspartei bestehe.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die von der Antragsgegnerin erklärte Kündigung des Sparvertrags zum 30. August 2021 ist unwirksam und hat keine Rechtswirkungen entfaltet. Dies ergibt sich aus der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 14. Mai 2019 im Verfahren XI ZR 345/18, auch wenn dieser Entscheidung ein geringfügig abweichender Sachverhalt zugrunde lag.

1. In formaler Hinsicht gehe ich davon aus, dass der Sparvertrag vom 17. Dezember 2009 – im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge – auf die Antragstellerin allein übergegangen

ist und der im Vertrag bezeichnete Herr X. nicht mehr Vertragspartei ist. Insoweit wäre eine kurze Erläuterung allerdings schon hilfreich gewesen.

2. Die im Vertrag unter Ziffer 6 enthaltene Bestimmung, wonach eine Kündigung des Vertrags mit einer Frist von drei Monaten möglich ist, ist nicht Vertragsinhalt geworden, soweit sie ein Kündigungsrecht zugunsten der Bank begründet und sich das Kündigungsrecht der Bank auf die Dauer der Bonusgewährung bezieht. Dies ergibt sich aus § 305 c Absatz 1 BGB, ohne dass es auf die rechtliche Einordnung des Sparvertrags ankommt.

a) Bei der Bestimmung über das Kündigungsrecht handelt es sich schon dem äußeren Anschein nach um eine von der Bank einseitig vorformulierte Vertragsbestimmung, die somit der Regelung der §§ 305 folgende BGB unterliegt.

b) Diese Bestimmung stellt, soweit sie ein ordentliches Kündigungsrecht zugunsten der Bank während der Laufzeit der Bonusgewährung begründet, eine im Sinne des § 305 c Absatz 1 BGB überraschende Klausel dar, die nicht Vertragsinhalt geworden ist.

Nach § 305 c Absatz 1 BGB werden Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die nach den Umständen, insbesondere nach dem äußeren Erscheinungsbild des Vertrags, so ungewöhnlich sind, dass der Vertragspartner des Verwenders mit ihnen nicht zu rechnen braucht, nicht Vertragsbestandteil. Überraschenden Inhalt hat eine Bestimmung in Allgemeinen Geschäftsbedingungen dann, wenn sie von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht und dieser mit ihr den Umständen nach vernünftigerweise nicht zu rechnen braucht. Generell kommt es dabei nicht auf den Kenntnisstand des einzelnen Vertragspartners, sondern auf die Erkenntnismöglichkeiten des für derartige Verträge in Betracht kommenden Personenkreises an (BGH, Urteil vom 1. Oktober 2014 – VII ZR 344/13, BGHZ 202, 309–317, Randnummer 14; ebenso BGH, Urteile vom 28. Mai 2014 – VIII ZR 241/13, Zeitschrift für Miet- und Raumrecht (ZMR) 2014, 966, Randnummer 19; vom 18. Mai 1995 – IX

ZR 108/94, BGHZ 130, 19, 25; vom 9. Dezember 2009 – XII ZR 109/08, BGHZ 183, 299, Randnummer 12; vom 11. Dezember 2003 – III ZR 118/03, WM 2004, 278, 280; vom 26. Juli 2012 – VII ZR 262/11, Monatsschrift für deutsches Recht (MDR) 2012, 1247, Randnummer 10; vom 30. Juni 1995 – V ZR 184/94, BGHZ 130, 150, 154).

c) Nach diesen Grundsätzen ist die Klausel überraschend, soweit sie ein ordentliches Kündigungsrecht zugunsten der Bank beinhaltet. Die Bestimmung eines ordentlichen Kündigungsrechts zugunsten der Bank ist bei einem Bonusparvertrag derart ungewöhnlich, dass der typische Kundenkreis (der sogenannten Kleinsparer) nicht mit ihr rechnen muss. Bonusparverträge zeichnen sich grundsätzlich – unbeschadet ihrer rechtlichen Ausgestaltung im Einzelnen – dadurch aus, dass dem Sparer das Recht zukommt, einseitig zu bestimmen, ob er bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe spart oder nicht. Bis zu diesem Zeitpunkt soll für die Bank das ordentliche Kündigungsrecht ausgeschlossen sein (BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18). Die Bank hat mit der vereinbarten Prämienstaffel einen besonderen Bonusanreiz gesetzt. Dieser Bonusanreiz bedingt einen konkludenten Ausschluss des Kündigungsrechts bis zum Ablauf der Bonusregelung, weil andernfalls die Bank dem Sparer jederzeit den Anspruch auf Gewährung der Sparprämien entziehen könnte. Die Bank hätte jederzeit das Recht, den Vertrag in den für den Sparer ungünstigen Anfangsjahren „laufen zu lassen“, um ihn dann, wenn die für den Sparer günstige Bonusregelung zum Tragen kommt, ohne Vorliegen von Gründen zu kündigen. Mit einer solchen Vertragsgestaltung rechnet ein Sparer nicht. Eine solche Kündigungsmöglichkeit für die Bank ist in einem Bonusparvertrag auch völlig ungewöhnlich, und zwar unbeschadet dessen, ob sich der Sparer zur Erbringung von Sparleistungen verpflichtet hat oder nicht.

d) Diese Erwägungen gelten für den Bereich der Ratensparverträge mit Bonusregelungen auch soweit die Sonderbedingungen für den Sparverkehr in Ziffer 4 Absatz 1 Satz 1 ein Kündigungsrecht beinhalten. Insoweit gilt nichts anderes. Gleiches gilt für das in Ziffer 19 Absatz 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte ordentliche Kündigungsrecht der Bank.

e) Damit ist die Bestimmung, soweit sie der Bank während der Dauer der Bonusgewährung ein ordentliches Kündigungsrecht einräumt, nicht Vertragsinhalt geworden. Schon deshalb ist die auf diese Vertragsbestimmung gestützte Kündigungserklärung vom 21. Mai 2021 unwirksam und konnte den Sparvertrag nicht beenden.

3. Aber selbst dann, wenn die Klausel über ein ordentliches Kündigungsrecht zugunsten der Bank Vertragsinhalt geworden wäre, wäre sie wegen eines Verstoßes gegen § 307 Absatz 2 Nummer 2 BGB unwirksam.

a) Nach dieser Regelung ist eine zur Unwirksamkeit der Klausel führende unangemessene Benachteiligung des Vertragspartners des Verwenders der Klausel dann anzunehmen, wenn die Bestimmung wesentliche Rechte oder Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrags ergeben, so einschränkt, dass die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet ist.

b) Auch dies ist hier der Fall. Durch den Abschluss des Ratensparvertrags wollte sich die Bank langfristig gesicherte Liquidität verschaffen. Diese ihre Absicht hat sie zusätzlich dadurch dokumentiert, dass sie, abweichend von den mir sonst bekannten Sparverträgen, dem Sparer sogar eine Sparverpflichtung auferlegt hat. Im Gegenzug war sie dazu bereit, dem Sparer eine anfangs zwar geringe, dann aber, nach einer gewissen Spardauer, über dem üblichen Sparzins liegende Verzinsung zu gewähren, die mit fortlaufender Vertragsdauer noch weiter ansteigen sollte. Diese bei Abschluss des Vertrags bei beiden Vertragspartnern vorhandene Motivation würde ins Gegenteil verkehrt, ließe man es zu, dass die Bank sich dann, wenn das Sparen für den Kunden infolge der Bonusregelung attraktiv wird, einseitig von der Vertragsbindung lösen kann. Durch dieses einseitige Lösungsrecht der Bank wird die Konstellation des Vertrags gestört und damit das Erreichen des Vertragszweckes gefährdet. Auch insoweit spielt die rechtliche Einordnung des Sparvertrags keine entscheidende Rolle. Für die rechtliche Beurteilung ist es deshalb unerheblich, ob der Sparvertrag eine Sparverpflichtung des Sparers vorsieht oder nicht.

4. Die Bank kann den Sparvertrag auch nicht nach den Vorschriften für das Darlehensrecht, § 489 Absatz 1 Nummer 1 2. Halbsatz BGB oder § 489 Absatz 2 BGB, kündigen. Hierzu muss ich erläuternd ausführen, dass bei einem Sparvertrag – mit Sparverpflichtung – die Bank Darlehensnehmerin und der Sparer Darlehensgeber ist.

a) Die im Vertrag vereinbarte Sparverpflichtung trägt das geltend gemachte Kündigungsrecht nicht. Nicht nur die aus dem Vertrag entnehmbare Kündigungsmöglichkeit zugunsten der Bank während der Bonusdauer ist nach § 305 c Absatz 1 BGB nicht Vertragsinhalt geworden, sondern auch die im Vertrag vereinbarte Sparverpflichtung. Die formularmäßige Begründung einer Sparverpflichtung in einem Bonusparvertrag ist verkehrsunüblich und nicht interessengerecht (BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18). Wenn die Sparverpflichtung aber nicht Vertragsinhalt geworden ist, kann sie auch nicht den Rechtscharakter des Vertrags prägen. Deshalb begründet auch die Sparverpflichtung kein auf die genannten Vorschriften gestütztes Kündigungsrecht der Bank.

b) Aber selbst wenn man die Ansparverpflichtung als wirksam vereinbart ansehen und die grundsätzliche Anwendbarkeit von Darlehensrecht unterstellen wollte, hätte die Anwendung von § 489 Absatz 1 und Absatz 2 BGB hier auszuscheiden. Diese Vorschriften sind auf Verträge der vorliegenden Art generell nicht anzuwenden. Nach der Begründung des Gesetzentwurfs zur Vorgängerbestimmung des § 489 Absatz 1 Nummer 1 BGB, § 609 a Absatz 1 Nummer 1 BGB alte Fassung, zielt das Gesetz darauf ab, den Darlehensschuldner bei Auslaufen einer Zinsbindung nicht schutzlos dem in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken enthaltenen Zinsbestimmungsrecht auszusetzen (Bundestags-Drucksache 10/4741, Seite 20 folgende). Aus diesem Grund soll der Darlehensschuldner geschützt und ihm deshalb die Möglichkeit der Kündigung eingeräumt werden (vergleiche OLG Stuttgart, Urteil vom 9. Dezember 1998 – 9 U 177/98, juris). Mit der Einräumung eines Kündigungsrechts vor Vertragsende, aber mit Ablauf der Zinsbindungsfrist, wird dem Darlehensnehmer die Möglichkeit gegeben, einen marktüblichen

Zinssatz auszuhandeln. Damit schafft das Kündigungsrecht eine Art Waffengleichheit zwischen Kreditgeber und Kreditnehmer und dient letztlich zur Herstellung innerer Vertragsgerechtigkeit.

Diese ausweislich der Begründung des Gesetzesentwurfs ausschließlich auf das Aktivgeschäft der Banken abzielende Regelung ist auf das Passivgeschäft solcher Institute, also auf die Verzinsung von Kundeneinlagen, nicht anwendbar (vergleiche, wenn auch in anderem Zusammenhang, OLG München, Urteil vom 21. November 2011 – 19 U 3638/11, WM 2012, 1535; OLG Stuttgart, am angegebenen Ort, Randnummer 107, juris). Insoweit fehlt es schon an der Schutzbedürftigkeit der Bank.

Der Kreditnehmer, also der Bankkunde, ist beim Aktivgeschäft deshalb schutzwürdig, weil sein Vertragspartner die Vertragsbedingungen und damit auch Art und Umfang der Zinsänderungen vorgibt. Beim Passivgeschäft ist es dagegen der Kreditnehmer, also die Bank, der eine solche Gestaltungs- und Rechtsmacht für sich in Anspruch nimmt. Die Inanspruchnahme entsprechender Vertragsmacht kann aber nicht zugleich die Schutzwürdigkeit einer Bank begründen, denn dies wäre systemwidrig. Schutz benötigt nur derjenige, welcher der Gefahr ausgesetzt ist, mit vorgegebenen Vertragsbedingungen konfrontiert zu werden, aber nicht derjenige, der über die Rechtsmacht verfügt und dadurch in der Lage ist, andere mit seinen Vertragsbedingungen zu konfrontieren (OLG Stuttgart, am angegebenen Ort, Randnummer 108, juris).

5. Die Antragsgegnerin kann den Vertrag auch nicht nach § 314 Absatz 1 BGB kündigen.

Nach § 314 Absatz 1 BGB kann jeder Vertragsteil Dauerschuldverhältnisse aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Voraussetzung für eine solche außerordentliche Kündigung ist, dass dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum

Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann (§ 314 Absatz 1 Satz 2 BGB). Dies ist im Allgemeinen nur dann anzunehmen, wenn die Gründe, auf die die Kündigung gestützt wird, im Risikobereich des Kündigungsgegners liegen. Wird der Kündigungsgrund hingegen aus Vorgängen hergeleitet, die dem Einfluss des Kündigungsgegners entzogen sind oder gar aus der eigenen Interessensphäre des Kündigenden herrühren, rechtfertigt dies nur in Ausnahmefällen die fristlose Kündigung. Die Abgrenzung der Risikobereiche ergibt sich dabei aus dem Vertrag, dem Vertragszweck und den anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen (BGH, Urteil vom 7. März 2013 – III ZR 231/12).

Nach diesen Grundsätzen kommt vorliegend auch eine außerordentliche Kündigung nicht in Betracht. Sowohl die Zinsentwicklung als auch die Entwicklung der allgemeinen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind dem Einfluss des Sparers entzogen. Andererseits ging es der Bank, wie bereits angedeutet, mit dem Abschluss derartiger Verträge insbesondere auch darum, sich langfristig sichere Liquidität zu verschaffen. Den dafür zu zahlenden Preis – den Zins – hat die Bank bestimmt. Sie hat dabei die künftige Entwicklung des Marktes, insbesondere der Zinsen, prognostiziert und zum Inhalt der Vertragsbestimmungen gemacht. Damit trägt sie aber auch das Risiko, dass sich ihre Prognose nicht bewahrheitet. Genauso, wie die Bank zu Hochzinszeiten von der dann relativ günstigen Zinsvereinbarung profitiert, muss sie in Zeiten niedriger Zinsen ihre Vertragsgestaltung ebenso hinnehmen. Dabei hätte es die Bank in der Hand gehabt, durch eine anderweitige Gestaltung ihr Risiko auszuschalten, zumindest zu minimieren. Es kann deshalb auch nicht etwa von einer erhöhten Schutzbedürftigkeit der Bank ausgegangen werden. Jedenfalls aber hat die Bank das Risiko für diejenigen Umstände, auf die sie nun die Kündigung stützt, selbst übernommen. Dies steht einer Kündigung nach § 314 Absatz 1 BGB entgegen.

6. Schließlich kommt auch eine Kündigung des Vertrags nach § 313 Absatz 1 und Absatz 3 Satz 2 BGB unter dem Gesichtspunkt einer Störung der Geschäftsgrundlage nicht in Betracht.

Bei der Auflösung beziehungsweise Kündigung eines Vertrags wegen Wegfalls der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB handelt es sich um eine von vornherein auf besondere Ausnahmefälle beschränkte rechtliche Möglichkeit, die zur Vermeidung untragbarer, mit Recht und Gerechtigkeit schlechthin unvereinbarer Folgen unabweisbar erscheinen muss. An die Vertragsauflösung aufgrund Wegfalls der Geschäftsgrundlage sind daher strengere Anforderungen zu stellen als an die außerordentliche Kündigung eines Dauerschuldverhältnisses (BGH, Urteil vom 8. Mai 2014 – I ZR 210/12). Diese strengen Voraussetzungen liegen hier nicht vor. Insoweit fällt zum einen ebenfalls ins Gewicht, dass das Risiko der zukünftigen Zinsentwicklung von der Antragsgegnerin übernommen worden ist. Nach allgemeiner Ansicht ist § 313 BGB aber dann nicht anzuwenden, wenn sich durch die Störung ein Risiko verwirklicht, das eine Partei zu tragen hat (BGH, Urteil vom 21. September 2005 – XII ZR 66/03). Es kommt hinzu, dass immer dann, wenn ein Dauerschuldverhältnis auf viele Jahre begründet worden ist und eine Veränderung des Verhältnisses zwischen Leistung und Gegenleistung (Äquivalenzstörung) als Anpassungsgrund geltend gemacht wird, zu berücksichtigen ist, dass Verträge mit einer so langen Laufzeit immer in die nicht absehbare Zukunft hineinführen. Die bei sonstigen Austauschverträgen im Allgemeinen berechtigte Annahme, dass Leistung und Gegenleistung von den Vertragsparteien als einander gleichwertig angesehen werden, muss daher bei Verträgen mit einer sich über mehrere Jahre erstreckenden Laufzeit mit der Einschränkung verstanden werden, dass die Vertragsparteien nicht damit rechnen können, diese Gleichwertigkeit werde für die ganze Vertragsdauer erhalten bleiben. Es fällt unter das normale Risiko solcher Verträge, dass sich die den Wert der vereinbarten Leistungen beeinflussenden Verhältnisse während der Vertragsdauer zugunsten des einen oder des anderen Vertragspartners ändern können (BGH, Urteil vom 31. Mai 1990 – I ZR 233/88, Randnummer 17, juris). Eine Äquivalenzstörung kann in solchen Fällen ein Anpassungsverlangen deshalb nur dann rechtfertigen, wenn das Gleichgewicht zwischen Leistung und Gegenleistung (oder jedenfalls das ursprünglich zugrunde gelegte Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung) so stark gestört ist, dass die Grenze des übernommenen Risikos überschritten

wird und die benachteiligte Vertragspartei in der getroffenen Vereinbarung ihr Interesse nicht mehr auch nur annähernd gewahrt sehen kann. Eine Berufung auf den Wegfall der Geschäftsgrundlage kann deshalb nur dann in Betracht kommen, wenn dies zur Vermeidung untragbarer, mit Recht und Gerechtigkeit schlechthin nicht vereinbarer und damit der betroffenen Vertragspartei nicht zumutbarer Folgen unabweislich erscheint (BGH, am angegebenen Ort). Diese Voraussetzungen liegen nicht vor.

Dies hat zur Folge, dass bei den hier vorliegenden Sparverträgen das ordentliche Kündigungsrecht der Bank – sowohl nach Ziffer 6 des Vertrags als auch nach Ziffer 4 Absatz 1 Satz 1 der Sonderbedingungen als auch nach Ziffer 19 Absatz 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen – bis zum Erreichen der höchsten Bonusstufe ausgeschlossen ist (BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18). Zur gütlichen Beilegung des Streits kann ich deshalb nur vorschlagen, dass die Bank den Sparvertrag mit den ursprünglich getroffenen Vereinbarungen fortführt.

---

Eine Vielzahl von Antragstellern, die einen Riester-Vertrag mit der Bank abgeschlossen hatten, der sich entweder bereits in der Auszahlungsphase oder kurz vor dem Wechsel der Ansparphase in die Auszahlungsphase befand, monierten verschiedene Bankentgelte, die im zeitlichen Zusammenhang mit dem Beginn der Auszahlungsphase seitens der Bank berechnet und von dem angesparten Kapital abgezogen wurden. Die Ombudsleute hatten sich mit der Frage zu beschäftigen, für welche Entgelte im Riester-Vertrag eine schuldrechtliche Regelung besteht und unter welchen formellen und materiellen Voraussetzungen andere Entgelte berechnet werden können. Der Schlichtungsvorschlag G 49/22 zeigt auf, dass die Rechtslage mangels höchstrichterlicher Rechtsprechung teilweise unklar ist:

---

Der am 30. Januar 1955 geborene Antragsteller hat bei der Antragsgegnerin 2006 einen zertifizierten Altersvorsorgevertrag (Ratensparvertrag) nach dem Modell XXX-RentePlus mit jährlichen Raten in Höhe von 1.500 Euro für die Zeit ab 20. Dezember 2006 abgeschlossen.

Unter Ziffer 5 enthält die Vereinbarung folgende Regelung:

„Entgelt, Abschluss- und Vertriebskosten werden für den Altersvorsorgevertrag nicht berechnet.

Die Kosten für die Verwaltung des Altersvorsorgevertrags sowie die im Fall des Wechsels in einen anderen Altersvorsorgevertrag anfallenden Kosten gibt die Bank im Preisaushang beziehungsweise Preisverzeichnis bekannt. Derzeit belaufen sich die Kosten auf 10 Euro jährlich für die Verwaltung und 150 Euro einmalig für den Fall eines Vertragswechsels. Darüber hinaus können einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Anspar- in die Auszahlungsphase erhoben werden.“

Der Beginn der Auszahlungsphase war frühestens ab Vollendung des 60. Lebensjahres und spätestens ab dem 1. Januar des auf den in § 35 Nummer 1 Sozialgesetzbuch (SGB) VI bezeichneten Zeitpunkt folgenden Jahres (maßgeblich ist die zur Zeit des Vertragsschlusses geltende Rechtslage) festgelegt, wobei sich die Antragsgegnerin verpflichtete das zu Beginn der Auszahlungsphase zur Verfügung stehende Kapital für einen Auszahlungsplan mit anschließender lebenslanger Restverrentung zu verwenden oder das bei Beginn der Auszahlungsphase zur Verfügung stehende Kapital in eine sofort beginnende Rentenversicherung einzubringen, aus der der Antragsteller eine gleichbleibende oder steigende monatliche lebenslange Leibrente erhalten sollte.

Der Vertrag befindet sich aufgrund eines Antrags des Antragstellers seit 1. Juni 2021 in der Auszahlungsphase.

Am 12. Mai 2021 unterzeichnete der Antragsteller ein Angebot der Antragsgegnerin, mit dem sie sich verpflichtete, von dem voraussichtlichen Guthaben einen Teil auf ein Konto des Antragstellers auszuzahlen und den Restbetrag von 12.157,32 Euro in eine bei der R+V Lebensversicherung AG für den Antragsteller als versicherte

Person abzuschließende Rentenversicherung einzubringen.

Dem entsprechenden Angebot der Antragsgegnerin waren Informationen der R+V Lebensversicherung AG vom 6. Mai 2021 beigelegt, aus denen zu entnehmen war, dass bei der Kalkulation der monatlichen Rente Abschluss- und Vertriebskosten in Höhe von einmalig 121,58 Euro und übrige einkalkulierte Kosten in Höhe von 328,27 Euro berücksichtigt worden waren. Zusätzlich wurde darauf hingewiesen, dass während des Rentenbezugs übrige einkalkulierte Kosten in Höhe von jährlich 8,45 Euro abgezogen würden. Weiter wurde darüber informiert, dass während des Rentenbezugs aus der Überschussbeteiligung übrige einkalkulierte Kosten von 2 Prozent jeder Überschussrente berücksichtigt seien. Diese Verwaltungskosten würden dem Deckungskapital entnommen.

Mit Schreiben vom 10. August 2021 wies der Antragsteller die Antragsgegnerin darauf hin, dass nach seiner Auffassung keine Kosten in der Auszahlungsphase berücksichtigt werden dürften. Er verlangt eine entsprechende Erhöhung der Rente.

Mit seiner Beschwerde verfolgt er dieses Ziel weiter.

Die Antragsgegnerin lehnt eine Erstattung ab und verweist darauf, dass nach dem Vertrag einmalige Kosten in der Übergangsphase zu der Auszahlungsphase berücksichtigt werden dürfen. Deren Höhe sei bei Abschluss des Vertrags noch nicht bekannt gewesen. Dies habe auch der Gesetzgeber akzeptiert. Im Übrigen habe der Antragsteller das Angebot für die Auszahlungsphase in Kenntnis der berücksichtigten Kosten angenommen.

Das Beschwerdebegehren des Antragstellers ist meiner Auffassung nach teilweise begründet.

Der Schlichtungsantrag führt zur Unterbreitung des am Ende formulierten Vergleichsvorschlags.

1. Vorweg erlaube ich mir auf einige grundlegenden Fragen und die zu berücksichtigenden Rahmenbedingungen einzugehen:

Maßgeblich für die Rechtsbeziehung zwischen dem Antragsteller und der Antragsgegnerin ist der zwischen ihnen abgeschlossene Vertrag, der allerdings ergänzt und begrenzt wird durch das Gesetz über die Zertifizierung von Altersvorsorge- und Basisrentenverträgen (Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz = AltZertG), das in der Zeit seit Abschluss des gegenständlichen Vertrags im Jahre 2006 allerdings mehrfach abgeändert wurde.

Aus der aktuellen Fassung des Gesetzes ist auf folgende Regelungen hinzuweisen:

Nach § 1 Absatz 5 Satz 2 AltZertG sind von dem gebildeten Kapital nur Abzüge zulässig, die in dem Gesetz vorgesehen sind.

§ 2 a Satz 2 Nummer 1 f AltZertG lässt den Abzug von Kosten in der Auszahlungsphase nur als Prozentsatz der gezahlten Leistung zu.

Nach § 7 AltZertG besteht die Verpflichtung, vor Vertragsschluss dem Kunden bestimmte, benannte Informationen zu erteilen. In § 7 Absatz 1 Satz 2 Nummer 9 AltZertG wird vorgeschrieben, dass die Kosten nach § 2 a Satz 1 Nummer 2 a bis c AltZertG in dem Informationsblatt anzugeben sind. Kosten, auf die nicht hingewiesen wurde, sind nicht geschuldet (§ 7 Absatz 1 Satz 2 Nummer 9 AltZertG).

Hinsichtlich der Kosten in der Auszahlungsphase (§ 2 a Satz 2 Nummer 1 f AltZertG) macht das Gesetz jedoch eine Ausnahme und lässt es zu, dass nur ein allgemeiner Hinweis auf in dieser Phase anfallende Kosten erfolgt.

Weiter verpflichtet § 7 b Absatz 1 AltZertG den Anbieter zur rechtzeitigen Information über die Form und die Höhe der vorgesehenen Auszahlun-

gen sowie hinsichtlich der in der Auszahlungsphase anfallenden Kosten. Kosten, auf die nicht hingewiesen wurde, sind nicht geschuldet. Erfüllt der Anbieter diese Verpflichtung nicht, räumt ihm Absatz 3 der Vorschrift das Recht ein, so gestellt zu werden, wie zu Beginn der Auszahlungsphase, wobei er die Übertragung des gebildeten Kapitals auf einen anderen Versorgungsträger verlangen kann, der ihm möglicherweise Leistungen mit geringeren Kosten anbietet.

Darüber hinaus sieht § 7 c AltZertG Regelungen für den Fall vor, dass bei einem Anbieter Änderungen bei den Kosten entstehen. Ihn trifft eine Anzeigepflicht, die auch die Kosten in der Auszahlungsphase umfasst. Satz 7 der Vorschrift sieht vor, dass Kostenänderungen in der Auszahlungsphase auf einem gesonderten Blatt auszuweisen sind.

2. Aus dem Gesamtzusammenhang dieser Regelungen wird deutlich, dass der Gesetzgeber die Festlegung der Kosten in der Auszahlungsphase bereits durch den Altersvorsorgevertrag keineswegs für notwendig und möglich gehalten hat.

Er hat hierzu in Bundestags-Drucksache 17/10818, Seite 26 ausgeführt (vergleiche auch: Bundeszentralamt für Steuern, Kommentar zum AltZertG, Stand November 2018, Seite 109):

„Von den Versicherungsunternehmen werden jedoch keine Konditionen für in ferner Zukunft liegende Restverrentungskontrakte angeboten, da hierfür aktuarisch faire Konditionen nur schwer kalkuliert werden können. Die Kostenbelastung des Altersvorsorgevertrages in der Auszahlungsphase ist daher in vielen Fällen bei Vertragsschluss noch nicht bekannt. In diesen Fällen kann die Angabe zu den Kosten als Prozentsatz der gezahlten Leistung ab Beginn der Auszahlungsphase entfallen.“

Darüber hinaus wird durch die Regelung in § 7 c AltZertG deutlich, dass der Gesetzgeber Veränderungen selbst der ursprünglich festgelegten

Kosten für möglich gehalten hat. Als Konsequenz hieraus hat er nur die Verpflichtung aus § 7 c AltZertG abgeleitet, damit der Kunde die Möglichkeit eines Anbieterwechsels bei geänderter Kostenbelastung hat (Bundestags-Drucksache 17/10818, Seite 27).

In der Tat ist der Kunde damit zumindest theoretisch Veränderungen in der Kostenbelastung nicht schutzlos ausgeliefert, weil er die Kündigungsmöglichkeit nach § 1 Absatz 1 Nummer 10 AltZertG (auch in der bei Vertragsschluss maßgeblichen Fassung) hat.

Nun ist der gegenständliche Vertrag aber bereits 2006 abgeschlossen worden, sodass ein Teil der oben dargestellten Vorschriften hier nicht anwendbar ist.

So sind nach § 14 Absatz 6 AltZertG die Regelung in § 7 c AltZertG und die Informationspflichten nach § 7 Absatz 1 Satz 2 Nummer 9 AltZertG auf Verträge, die vor dem 1. Januar 2017 abgeschlossen wurden, nicht anzuwenden.

Auch die Regelung in § 2 a AltZertG gilt für den gegenständlichen Vertrag nicht. Der Gesetzgeber hat hierzu in Bundestags-Drucksache 17/10818, Seite 25/26 ausgeführt:

„Für alle Verträge, die nach dem Inkrafttreten dieses Gesetzes zertifiziert werden, muss der Anbieter sehr sorgfältig alle Kosten nach § 2 a AltZertG in der Fassung dieses Gesetzes angeben.“

3. Daraus folgt, dass die Antragsgegnerin nicht darauf beschränkt ist, ihre Kosten prozentual auf der Basis der in der Auszahlungsphase zu erbringenden Leistung zu berechnen. Sie kann grundsätzlich auch die Kosten in der Auszahlungsphase geltend machen, die ihr in dieser Phase entstehen und die dem Kunden rechtzeitig vorab mitgeteilt wurden.

Ihre Verpflichtung aus § 7 b Absatz 1 AltZertG, die nach § 14 Absatz 6 AltZertG auch für den

gegenständlichen Vertrag gilt (vergleiche Bundeszentralamt für Steuern, Kommentar zum AltZertG, Stand November 2018, Seite 143), hat die Antragsgegnerin aber zumindest nicht rechtzeitig erfüllt.

Die Vorschrift hat folgenden Wortlaut:

„§ 7 b Information vor der Auszahlungsphase des Altersvorsorgevertrags

(1)

Sind aus einem Altersvorsorgevertrag Leistungen nach § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 4 zu erbringen, hat ein Anbieter von Altersvorsorgeverträgen den Vertragspartner frühestens zwei Jahre vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase schriftlich über folgende Punkte zu informieren:

1. die Form und Höhe der vorgesehenen Auszahlungen einschließlich Aussagen zu einer Dynamisierung der monatlichen Leistungen sowie

2. die in der Auszahlungsphase anfallenden Kosten; Kosten nach § 2 a Satz 1, die im Rahmen dieser Information nicht ausgewiesen sind oder auf die nicht hingewiesen wurde, sind vom Vertragspartner nicht geschuldet.

Ist kein Beginn der Auszahlungsphase vereinbart, so gilt für Altersvorsorgeverträge, die nach dem 31. Dezember 2011 abgeschlossen wurden, die Vollendung des 62. Lebensjahres als Beginn der Auszahlungsphase, im Übrigen die Vollendung des 60. Lebensjahres.

3. Der Vertragspartner ist dann vom Anbieter im Rahmen der Mitteilung nach Satz 1 darüber zu informieren, dass ein tatsächlicher Beginn der Auszahlungsphase nicht vereinbart wurde.

4. Sofern ein Anbieter von Altersvorsorgeverträgen bereit ist, nach § 1 Absatz 1 Satz 1

Nummer 10 Buchstabe b übertragenes Altersvorsorgevermögen anzunehmen, muss er dem Anleger auf Verlangen die Information nach Satz 1 und gegebenenfalls Satz 3 zur Verfügung stellen, wenn bis zum Beginn der Auszahlungsphase weniger als zwei Jahre verbleiben. Dieser Information sind der vom Anleger angegebene Übertragungswert und Übertragungszeitpunkt zugrunde zu legen. Der Anbieter kann dem Vertragspartner mit dessen Einverständnis die Informationen nach den Sätzen 1 und 3 elektronisch bereitstellen.

(2)

Die Information durch den Anbieter muss spätestens drei Monate vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase erfolgen. Sofern ein Anbieter von Altersvorsorgeverträgen den Vertragspartner nicht spätestens neun Monate vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase gemäß Absatz 1 informiert, hat der Vertragspartner das Recht, den Altersvorsorgevertrag zum Beginn der Auszahlungsphase bis spätestens drei Monate vor dem Beginn zu kündigen, um das gebildete Kapital nach § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 10 Buchstabe b übertragen zu lassen. Erfolgt sie später als sechs Monate vor Beginn der Auszahlungsphase, hat der Vertragspartner das Recht, den Altersvorsorgevertrag zum Beginn der Auszahlungsphase mit einer Frist von 14 Tagen zu kündigen, um das gebildete Kapital nach § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 10 Buchstabe b übertragen zu lassen. Absatz 1 Satz 2 und 3 gilt entsprechend. Abweichend von den Sätzen 1 bis 4 muss die Information für Verträge, die längstens drei Monate vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase beginnen, spätestens zu Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase erfolgen. Die vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen bleiben in diesen Fällen unberührt.

(3)

Erfüllt ein Anbieter seine Verpflichtungen nach Absatz 1 oder 2 nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig, kann der Vertragspartner innerhalb eines Jahres nach

Beginn der Auszahlungsphase vom Anbieter verlangen, unter Anrechnung der an ihn schon geleisteten Zahlungen so gestellt zu werden, wie er zu Beginn der Auszahlungsphase gestanden hat. Er kann die Übertragung des so errechneten Kapitals nach § 1 Absatz 1 Satz 1 Nummer 10 Buchstabe b verlangen. Der Anbieter des bisherigen Altersvorsorgevertrags darf dann vom Vertragspartner keine Kosten für die Übertragung des Kapitals verlangen. Das nach Satz 1 errechnete Kapital ist ab Beginn der Auszahlungsphase bis zu dessen Übertragung auf den anderen Altersvorsorgevertrag in Höhe des gesetzlichen Zinssatzes nach § 246 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu verzinsen.“

Dass die Antragsgegnerin ihre Verpflichtung aus dieser Vorschrift nicht rechtzeitig erfüllt hat, ist offensichtlich. Nach Absatz 1 der Vorschrift durfte sie frühestens zwei Jahre vor Beginn der Auszahlungsphase erfolgen und musste nach Absatz 2 spätestens drei Monate vor Beginn der Auszahlungsphase vorgenommen werden. Die Auszahlungsphase hat am 1. Juli 2021 begonnen. Die Übermittlung des Informationsblattes im Mai 2021 stellt damit keine zeitgerechte Erfüllung dar.

Die entscheidende Frage ist allerdings, welche Rechtsfolgen sich daraus ergeben.

Klar ist, dass der Antragsteller berechtigt gewesen war nach § 7 b Absatz 3 AltZertG die Auszahlung des Kapitals zu verlangen, um einen Anbieterwechsel durchzuführen. Allerdings hatte er dieses Recht nur innerhalb eines Jahres nach Beginn der Auszahlungsphase. Diese Frist ist um.

Die entscheidende Frage ist, ob sich der Antragsteller auf § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 Alt-ZertG berufen kann, nach der in der Information nicht ausgewiesene Kosten nicht geschuldet werden.

Die Antragsgegnerin scheint auf dem Standpunkt zu stehen, dass zur Erfüllung der Verpflichtung jede Information über zu berücksichtigende

Kostenarten genügt, auch wenn die Information nicht zeitgerecht erfolgt.

Diese Auffassung halte ich in dem Umfang zumindest für fraglich. Zweck der Informationspflicht ist, den Kunden über die Kosten zu informieren, die von dem angesparten Kapital abgezogen werden, um ihm einen Vergleich mit anderen Anbietern und gegebenenfalls einen Anbieterwechsel zu ermöglichen. Dieser Zweck der Informationspflicht wird nicht mehr erfüllt, wenn in dem Informationsschreiben nach § 7 b AltZertG Kosten ausgewiesen werden, die tatsächlich später berücksichtigten Kosten aber höher sind. Die frühere Information, die geringere Kosten ausweist, erfüllt damit den Zweck der Vorschrift nicht. Daraus ließe sich entsprechend dem Wortlaut des § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 AltZertG die Konsequenz ziehen, dass nur die früher mitgeteilten, niedrigeren Kosten angesetzt werden dürfen. Das ist hier aber nicht der Fall. Die in dem Informationsschreiben vom Mai 2021 ausgewiesenen Kosten wurden offensichtlich tatsächlich auch berücksichtigt. Damit lässt sich nicht sagen, dass die Information vom Mai 2021 keine ausreichende Entscheidungsgrundlage für den Antragsteller geboten hat.

Zu dem vom Antragsteller gewünschten Ergebnis könnte man deshalb nur dann kommen, wenn man § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 AltZertG dahingehend auslegt, dass jede Differenz zwischen der nach § 7 b Absatz 1 AltZertG geschuldeten Information und den später einkalkulierten Kosten dazu führt, dass der Versorger keinerlei Kosten berücksichtigen darf. Diese Konsequenz lässt sich meines Erachtens aber weder aus dem Wortlaut der Vorschrift noch aus deren Zweck ableiten. Nach dem Wortlaut sind nur nicht mitgeteilte Kosten nicht geschuldet. Sind die in der Information ausgewiesenen Kosten geringer als die tatsächlich später entstehenden, darf der Anbieter nur die geringeren berücksichtigen, über die er den Kunden unterrichtet hat.

Auch der Zweck der Vorschrift, nämlich Gewährleistung der Vergleichbarkeit mit Angeboten anderer Anbieter, wird garantiert, weil der Kunde die Mindestbelastung durch die zu berücksichtigenden Kosten kennt. Ein Vergleich ist ihm damit möglich.

Im vorliegenden Fall kann sich der Antragsteller auch nicht darauf berufen, dass er davon ausgegangen ist, dass keine Kosten entstehen. Durch das Informationsblatt vom Mai 2021 wurde er darauf hingewiesen.

Damit ließe sich die Forderung des Antragstellers nur dann begründen, wenn man § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 AltZertG dahingehend auslegt, dass Kosten in der Auszahlungsphase auch dann nicht von der Antragsgegnerin berücksichtigt werden durften, wenn sie dem Antragsteller nicht rechtzeitig mitgeteilt worden sind. Auch das ist meines Erachtens aber nicht der Fall.

Aus der nicht rechtzeitigen Übermittlung der Information werden durch § 7 b Absatz 3 AltZertG bereits rechtliche Konsequenzen gezogen. Zu einer weiteren Sanktion des Anbieters durch § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 AltZertG besteht vor dem Hintergrund kein Anlass. Ein vollständiger Wegfall der Kosten des Anbieters lässt sich weder aus dem Wortlaut der Vorschrift noch aus deren Zweck ableiten. Der mit der Informationspflicht bezweckte Schutz des Kunden wird bereits dadurch gewährleistet, dass der Anbieter nur Kosten berücksichtigen darf, die nach Grund und Höhe dem Kunden mitgeteilt worden sind und zwar unabhängig davon, ob der zeitliche Rahmen eingehalten wurde.

Abschließend muss ich allerdings darauf hinweisen, dass die Voraussetzungen des § 7 b Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 AltZertG in Rechtsprechung und Literatur in keiner Weise geklärt sind. Es gibt ersichtlich hierzu keinerlei gerichtliche Entscheidungen. Als Jurist würde ich mich freuen, wenn die oben dargestellten Rechtsfragen obergerichtlich oder höchstrichterlich geklärt werden würden. Für die Parteien würde das allerdings einen langwierigen und kostenträchtigen Weg bedeuten. Vor dem Hintergrund des Zwecks des Schiedsverfahrens, nämlich Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen, halte ich deshalb für sachgerecht, den Beteiligten eine gütliche Beilegung nahezu legen. Ein weiteres Problem steckt allerdings nun darin, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller Leistungen in der Auszahlungsphase angeboten hat, die Kosten berücksichtigt haben, die in dem

im Jahre 2006 abgeschlossenen Altersvorsorgevertrag überhaupt nicht vorgesehen waren. Dort ist unter Ziffer 5 unter anderem nämlich zu lesen:

„Darüber hinaus können einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Anspar- in die Auszahlungsphase erhoben werden.“

Welche Bedeutung die in Ziffer 5 des Vertrags enthaltene Bestimmung, wonach Abschluss- und Vertriebskosten für den Altersvorsorgevertrag nicht berechnet werden und einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Anspar- in die Auszahlungsphase erhoben werden können, ist bislang völlig ungeklärt.

In diese Frage ist durch die – soweit ersichtlich – bislang allerdings nicht rechtskräftigen Urteile des LG Dortmund (Urteil vom 1. September 2020 – 25 O 8/20), des LG Kaiserslautern (Urteil vom 14. August 2020 – 2 O 850/19; aufgehoben durch Urteil des OLG Zweibrücken vom 6. Juli 2022, 7 U 106/20, weil es sich nicht um Allgemeine Geschäftsbedingungen handelt) und des LG München I (Urteil vom 15. März 2021 – 27 O 230/20) Bewegung geraten. Richtig ist zwar, dass sich diese Entscheidungen auf eine anderslautende Klausel bezogen. Die von den dort verklagten Sparkassen verwendete Klausel hatte folgenden Wortlaut:

„Im Falle des Abschlusses einer Leibrente werden dem Sparer gegebenenfalls Abschluss- und/ oder Vermittlungskosten belastet.“

Demgegenüber lautet die hier verwendete Vertragsklausel wie folgt:

„Darüber hinaus können einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Anspar- in die Auszahlungsphase erhoben werden.“

Damit liegt zwar ein sprachlicher, aber kein inhaltlicher Unterschied vor. Setzt sich demnach

die von den genannten Gerichten begründete Rechtsprechung durch, wonach es sich bei diesen Vertragsklauseln nicht nur um Hinweise, sondern um den Vertragsinhalt regelnde Bestimmungen handelt, die wegen fehlender Transparenz unwirksam sind, dann bedeutet dies, dass die Antragsgegnerin als Vertragspartnerin des Altersvorsorgevertrags die Klausel, wonach beim Übergang in die Auszahlungsphase Kosten erhoben werden können, nicht nur bei Neuverträgen nicht mehr verwenden darf, sondern dass sie sie auch bei bestehenden Verträgen nicht mehr anwenden darf.

Dies führt zu der weiteren Frage, ob die Antragsgegnerin in diesem Fall Kosten in der Auszahlungsphase überhaupt noch erheben darf.

Ich tendiere dazu, dass dies grundsätzlich möglich ist, weil der Gesetzgeber nach den oben geschilderten Regelungen davon ausgegangen ist, dass die Höhe der Kosten in der Auszahlungsphase erst vor Beginn der Auszahlungsphase mitgeteilt und vereinbart wird (vergleiche § 7 b AltZertG) und dem Kunden bei fehlendem Einverständnis die Kündigungsmöglichkeit nach § 1 Absatz 1 Nummer 10 b AltZertG zusteht. Die vom Gesetz vorgesehene Verpflichtung, darauf hinzuweisen, dass in der Auszahlungsphase überhaupt Kosten entstehen, ist durch die Regelung in Nummer 5 des Vertrags auf jeden Fall erfüllt. Damit lässt sich aus den oben zitierten Instanzentscheidungen auch nichts Entscheidendes für die vorliegende Frage ableiten. Die mögliche Unwirksamkeit der Regelung in Ziffer 5 des Vertrags wegen unzureichender Bestimmtheit führt nur zum Wegfall der Klausel, bedeutet allerdings nicht, dass die Antragsgegnerin in der Auszahlungsphase keine Kosten verlangen kann. Hierzu ist nach den Gesetzen nur der entsprechende Hinweis auf anfallende Kosten erforderlich.

Damit verbleibt als letztes Problem nur die Frage, ob durch die Regelung in Ziffer 5 des Vertrags nicht eine Beschränkung der Antragsgegnerin dahingehend eingetreten ist, dass sie in der Auszahlungsphase nur einmalige Kosten in Ansatz bringen darf. Daran ändert das Einverständnis des Antragstellers mit der Ausgestaltung der Auszah-

lungsphase nichts. Das könnte nur dann angenommen werden, wenn die Unterzeichnung des Angebots der Antragsgegnerin durch den Antragsteller dahingehend verstanden werden dürfte, dass er den im Jahre 2006 abgeschlossenen Vertrag hat abändern wollen. Davon kann aber nicht ausgegangen werden. Die Antragsgegnerin hat den Antragsteller im Zusammenhang mit dem Angebot nicht darüber informiert, dass sie nicht mehr bereit ist, sich an den ursprünglichen Vertrag zu halten. Damit kann nicht unterstellt werden, dass sich der Antragsteller einer Vertragsänderung überhaupt bewusst war. In der Folge ist es bei der ursprünglichen Vereinbarung aus dem Jahre 2006 geblieben, wonach nur einmalige Kosten verlangt werden dürfen. An einer entsprechenden Vereinbarung waren die Parteien auch durch die Regelungen im AltZertG nicht gehindert. Durch das Gesetz wird nur eine Art Mindeststandard festgelegt. Ein Anbieter wird dadurch nicht gehindert, geringere oder in Teilbereichen überhaupt keine Kosten zu verlangen.

Damit steht dem Antragsteller aus dem ursprünglich abgeschlossenen Vertrag ein Rechtsanspruch zu, dass die Auszahlungsphase so gestaltet wird, indem nur einmalige Kosten berücksichtigt werden.

Zugegebenermaßen handelt es sich dabei um einen Fragenkomplex, der weder in der Rechtsprechung noch in der Literatur nur ansatzweise geklärt ist. Als Jurist würde ich mich sicherlich freuen, wenn er höchstrichterlich geklärt werden würde. Für die Beteiligten würde dies allerdings einen langwierigen und kostenträchtigen Weg bedeuten.

Um dem vorzubeugen, unterbreite ich den Parteien den Vorschlag, sich auf die folgende, nach meiner Meinung ausgewogene Lösung zu einigen:

Der Anfall von einmaligen Verwaltungskosten beim Übergang von der Ansparphase in die Auszahlungsphase ist in dem ursprünglichen Vertrag schon angelegt beziehungsweise vorgesehen. Sicherlich ist deren Höhe damals noch (zulässigerweise) offengelassen worden. Abschluss- und Vertriebskosten in Höhe von 121,58 Euro sind

meines Erachtens durchaus angemessen. Sie entsprechen etwa 1 Prozent der Beitragssumme. Aus anderen Verfahren ist mir bekannt, dass in anderen Fällen prozentual deutlich höhere Summen verlangt werden. Der Antragsteller sollte deshalb diesen Abzug akzeptieren.

Einmal abgesehen davon, was sich hinter dem Sprachmonster „einmalig übrige einkalkulierte Kosten“ überhaupt verbirgt, gibt der Altersvorsorgevertrag für den Anfall solcher Kosten nichts her, nicht einmal ansatzweise. Diese Kosten sollten der Antragstellerin voll erstattet werden.

Die jährlichen Verwaltungskosten in Höhe von 8,45 Euro stellen die „Fortsetzung“ der der Bank geschuldeten Kosten für die Verwaltung des Vertrags dar. Diese Leistung – Verwaltung des Vertrags – erfolgt nunmehr durch den Rentenversicherer.

Die Belastung in Höhe von 2 Prozent an den Überschussbeteiligungen dürfte wirtschaftlich völlig unbedeutend sein. Eine Änderung zugunsten des Antragstellers erscheint mir insoweit verzichtbar.

Abschließend: Sollten sich die Parteien nicht auf diesen oder einen ähnlichen Vorschlag verständigen können, bleibt ihnen sicherlich keine andere Wahl, als das Gericht anzurufen. Als Jurist würde ich mich darüber freuen, weil dadurch wieder etwas mehr an Rechtssicherheit und -klarheit erzielt werden kann. Als Ombudsmann würde ich dies bedauern, weil angesichts des mit einem Rechtsstreit – für beide Parteien – verbundenen Risikos jedwede vermittelnde gütliche Einigung vernünftiger erscheint als ein gerichtlich ausgegener Streit.

Vor dem Hintergrund schlage ich den Beteiligten deshalb vor, dass die Antragsgegnerin dem Antragsteller 328,27 Euro erstattet und es bei dem vom Antragsteller akzeptierten Vertrag mit der R+V Lebensversicherung AG verbleibt.

## g) Depotführung

Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 haben die Antragsteller auch zur Geltendmachung von Ansprüchen auf Erstattung von Depotentgelten herangezogen. Im nachfolgenden Schlichtungsverfahren S 64/22 hat es die Bank nicht vermocht, trotz ausdrücklicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle, Vereinbarungen darzulegen, die die berechneten Depotentgelte rechtfertigen, sodass der Schlichtungsvorschlag überwiegend zugunsten der Antragsteller ausging:

---

Die beiden Antragsteller unterhalten bei der Antragsgegnerin jeweils ein Wertpapierdepot (Depotnummer XXXX betreffend die Antragstellerin A. S. beziehungsweise Depotnummer XXXX betreffend den Antragsteller V. S.). Mit ihrem Schlichtungsantrag verlangen sie von der Antragsgegnerin unter Hinweis auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20 die Erstattung der ihnen seit 2019 berechneten Depotentgelte, soweit diese das im Jahr 2018 berechnete Entgelt übersteigen. Sie tragen hierzu vor, sie hätten einer Entgeltänderung nicht aktiv zugestimmt. Sie haben ihre Forderung der Höhe nach mit 2.692,75 Euro beziehungsweise mit 566,24 Euro beziffert.

Die Antragsgegnerin hat sich in Bezug auf den Antragsteller V. S. unter anderem wie folgt eingelassen:

„Mit dem Kunden wurde bis Ende 2018 eine Sonderkondition vereinbart. Die betrug, wie vom Antragsteller vorgetragen, EUR 178,50. Ab 2019 wurde die Gebühr auf die vom Beschwerdeführer beanstandete Höhe angepasst. Nach der Erhöhung war dieselbe Gegenstand mehrere Gespräche des Beschwerdeführers mit dessen Berater. Nach unserem Kenntnisstand hat der Beschwerdeführer die neuerlichen Gebühren akzeptiert. Dafür spricht insbesondere auch, dass dieser die quartalsweise erstellten Depotauszüge anerkannt und nicht

weiter beanstandet hatte. Insoweit liegt eine wirksame Einigung hinsichtlich der vom Beschwerdeführer beanstandeten Depotgebühren vor. Die Vereinbarung derselben beruht somit nicht auf dem vom BGH verworfenen AGB-Änderungsmechanismus, sondern einer ausdrücklichen Einigung des Beschwerdeführers mit der Beschwerdegegnerin. Folglich ist das Urteil des BGH zum AGB-Änderungsmechanismus vorliegend bereits nicht anwendbar, sodass ein Anspruch auf Rückerstattung nicht gegeben ist.“

In Bezug auf die Antragstellerin A. S. behauptet die Antragsgegnerin eine solche Vereinbarung nicht. Sie lässt sich insoweit wie folgt ein:

„Nach vollständiger Überprüfung eines eventuellen Anspruches von Frau A. S. kommen wir zu folgendem Ergebnis. Unsere Kundin hat in den letzten 3 Jahren folgende Depotgebühren bei uns entrichtet:

- Jahr 2019 Gesamtdepotkosten 586,82 Euro
- Jahr 2020 Gesamtdepotkosten 430,93 Euro
- Jahr 2021 Gesamtdepotkosten 306,51 Euro

Wir haben Ihnen als Nachweis in der Anlage die Informationen zur Verfügung gestellt.

Aus den Unterlagen ist ersichtlich ist, dass eine jährliche Reduzierung der Depotgesamtkosten seit 2019 vorliegt. Daher lehnen wir eine Erstattung ab.“

Die beiden Schlichtungsanträge sind vollumfänglich begründet. Gleichwohl werde ich abschließend einen hiervon abweichenden Vergleichsvorschlag unterbreiten.

1. Um eines sogleich klarzustellen: Der Bundesgerichtshof hat im Frühjahr 2021 nicht geurteilt, „dass Banken und Sparkassen erhobene Gebühren ohne Zustimmung des Bankkunden zurückerstatten müssen“. Der Bundesgerichtshof hat am

27. April 2021 in einem sogenannten Klauselkontrollverfahren Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank für unzulässig erklärt mit der Folge, dass diese Bank – und in der praktischen Konsequenz andere Banken auch – diese Klauseln nicht mehr verwenden und auch nicht mehr anwenden dürfen. Das ist alles! Zu einem Erstattungsanspruch hat sich der Bundesgerichtshof in dieser Entscheidung nicht geäußert. Die Unwirksamkeit der Bestimmungen kann zur Folge haben, dass Banken und Sparkassen Entgelte zu erstatten haben. Hierbei kommt es aber entscheidend auf das Vorliegen weiterer Voraussetzungen, die sich aus § 812 Absatz 1 Satz 1 BGB ergeben, an.

Diese Vorbemerkung diene, wie erwähnt, lediglich der Vermeidung von Missverständnissen.

2. Die Antragsgegnerin hat in Bezug auf den Antragsteller V. S. nicht hinreichend dargetan, dass mit diesem eine Vereinbarung getroffen worden ist, die den Wegfall beziehungsweise die Abänderung der bis zum Jahr 2018 geltenden und wirksam vereinbarten Entgeltvereinbarung zur Folge hatte.

a) Dies beruht darauf, dass das diesbezügliche Vorbringen der Antragsgegnerin „offensichtlich unsubstantiiert“ ist (vergleiche dazu etwa BGH, Urteil vom 8. Februar 2022 – II ZR 118/21; Bundesverfassungsgericht (BVerfG), Beschluss vom 27. Mai 2016 – 1 BvR 1890/15). Die Antragsgegnerin macht schon keinerlei Angaben dazu, wann, wo und bei welcher Gelegenheit der Antragsteller V. S. einer Entgeltänderung zugestimmt haben soll. Auch einen Sachvortrag dazu, durch welche Äußerung beziehungsweise mit welcher Wortwahl diese Zustimmung erklärt worden sein soll, hält die Antragsgegnerin nicht. Das Vorbringen der Antragsgegnerin hierzu ist schlicht nicht greifbar und nicht überprüfbar. In einem gerichtlichen Rechtsstreit wird jedes Gericht davon absehen, zu dieser Frage überhaupt Beweis zu erheben. Nachdem die Antragsgegnerin auch keine schriftliche Unterlage zu der von ihr behaupteten Zustimmung zur Entgeltänderung vorlegen kann, muss ich davon ausgehen, dass eine Zustimmung des Antragstellers zu einer Entgelterhöhung nicht

erfolgt ist. Damit bleibt die früher getroffene Entgeltabrede, die der Berechnung der Depotentgelte bis einschließlich 2018 zugrunde lag, in Kraft.

b) Aus dem Umstand, dass der Antragsteller den jeweiligen Rechnungsabschlüssen nicht widersprochen hat, ergibt sich ebenfalls nichts anderes. Zum einen haben Rechnungsabschlüsse keine konstitutive Wirkung. Sie schließen eine Korrektur einer fehlerhaften Buchung nicht aus, sondern führen lediglich zu einer Umkehr der Beweislast. Im Übrigen ergibt sich auch insoweit aus dem Schweigen des Antragstellers nicht, dass er damit in das ihm berechnete Entgelt rechtsgeschäftlich einwilligt. Es sind vielerlei Gründe denkbar, weshalb ein Kunde gegen einen Rechnungsabschluss keine Einwendungen erhebt (Lethargie, Desinteresse, intellektuelle Überforderung, Unbeholfenheit, Krankheit oder tatsächliches Einverständnis; vergleiche hierzu die entsprechende Aufzählung bei BGH, Urteil vom 27. April 2021 – XI ZR 26/20, wobei ich vorliegend den Umstand „intellektuelle Überforderung“ nur der Vollständigkeit halber zitiert habe). Dass beim Antragsteller lediglich der letztgenannte Grund für das Fehlen eines Widerspruchs ursächlich war, ist fernliegend und kann deshalb auch nicht unterstellt werden.

c) Schließlich: Selbstverständlich handelt es sich bei der Entscheidung der Antragsgegnerin, die Depotentgelte anzupassen, um eine geschäftspolitische Entscheidung. Dies ändert aber nichts daran, dass das Ergebnis dieser internen Entscheidung in rechtlich wirksamer Weise mit dem Kunden vereinbart werden muss. Dies ist nach der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 nicht mehr so einfach zu handhaben wie vor dieser Entscheidung. Ebenso selbstverständlich ist es, dass die erforderliche Zustimmung zu einer Entgeltänderung grundsätzlich auf die von der Antragsgegnerin beschriebene Weise eingeholt werden kann. Dies muss aber, wie dargestellt, detailliert geltend gemacht und vorgebracht werden. Hieran fehlt es.

d) Dies hat zur Folge, dass eine wirksame Abänderung der mit dem Antragsteller V. S. getroffenen Entgeltvereinbarung nicht erfolgt ist. Dies wiederum bedingt, dass die Antragsgegnerin dem

Antragsteller die erhöhten Entgelte ohne Rechtsgrund berechnet hat. Dies wiederum begründet den Anspruch des Antragstellers auf Erstattung gemäß § 812 Absatz 1 Satz 1 BGB in der geltend gemachten Höhe. Die vom Antragsteller insoweit durchgeführte Berechnung ist der Höhe nach richtig.

3. Auch in Bezug auf die Antragstellerin A. S. ist das Vorbringen der Antragsgegnerin bei Weitem unzureichend.

Die Antragstellerin A. S. hat angegeben, dass sich die Depotentgelte ab 2019 drastisch erhöht hätten und dass sie einer Erhöhung nicht zugestimmt habe. Die Höhe ihrer Forderung hat sie schlüssig und nachvollziehbar dargelegt. Es ist nunmehr Sache der Antragsgegnerin, im Einzelnen darzulegen, weshalb ihre jeweilige Entgeltforderung der Höhe nach dennoch berechtigt ist, dass sie also mit Rechtsgrund berechnet worden ist. Einen solchen Sachvortrag lässt das Vorbringen der Antragsgegnerin vermissen. Wie schon in Bezug auf den Antragsteller V. S. macht die Antragsgegnerin auch in Bezug auf die Antragstellerin A. S. keinerlei Angaben dazu, ob, wie und inwieweit sich die Grundlagen für die Entgeltberechnung zum 1. Januar 2019 verändert haben. Sie legt nicht einmal dar, wie sich das Entgelt für die Führung des Depots verändert hat und ob sich eventuell die tatsächlichen Voraussetzungen für die Entgelthöhe verändert haben. Mit dem Hinweis darauf, dass die Entgelte rückläufig seien, lässt sich eine wirksame Entgeltvereinbarung wohl kaum begründen!

Auch dies hat zur Folge, dass die Antragstellerin A. S. das Bestehen ihres Anspruchs, auch der Höhe nach, schlüssig dargelegt und die Antragsgegnerin dies nicht widerlegt hat.

Ich muss und möchte nun versuchen, zu begründen, weshalb ich gleichwohl einen von dieser rechtlichen Situation abweichenden Einigungsvorschlag unterbreite.

Als Ombudsmann habe ich die Rechtslage aufgrund desjenigen Sachstandes zu prüfen,

wie er mir vorliegt. Darum habe ich mich vorliegend bemüht. Nachdem die Parteien meinen Vorschlag ohne weitere Begründung ablehnen können, muss ich aber gleichzeitig immer mit einem Auge auch darauf schauen, wie sich der Streit – bei Ablehnung meines Vorschlags – in einem nachfolgenden gerichtlichen Verfahren entwickeln kann. An der Feststellung, dass die Antragsgegnerin mich mit der Art und Qualität ihres Sachvortrags im vorliegenden Verfahren gehörig in die Bredouille gebracht hat, führt nun einmal leider kein Weg vorbei. Zumindest einen Sachvortrag dazu, wie sich die Depotentgelte grundsätzlich berechnen, was sich zum 1. Januar 2019 verändert hat sowie dazu, ob sich bei den Berechnungsgrundlagen Änderungen ergeben haben – bei der Antragstellerin A. S. muss dies nahezu zwangsläufig der Fall sein! –, habe ich schon erwartet. Lehnt die Antragsgegnerin den von mir zu erwartenden, den Anträgen vollinhaltlich entsprechenden Schlichtungsvorschlag ab und kommt es sodann zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung, wird die Antragsgegnerin, dann anwaltlich vertreten, sicherlich detaillierter und eher fallbezogen vortragen. Dies kann durchaus zu einer anderen rechtlichen Bewertung führen und akkurat dies sind dann die Fälle, bei denen dem Ombudsmann auch noch vorgeworfen wird, er habe falsch entschieden, ohne zu beachten, dass sich der Sachstand gegenüber dem Schlichtungsverfahren eben grundlegend verändert hat.

Diese Erwägungen muss ich bei meinem Versuch, den Parteien einen gerichtlichen Streit zu ersparen, naturgemäß berücksichtigen. Unter Berücksichtigung all dieser Überlegungen, aber natürlich auch weiterhin auf der Grundlage der im vorliegenden Verfahren erfolgten rechtlichen Bewertung unterbreite ich deshalb den Parteien den Vorschlag, sich auf den Abschluss des folgenden Vergleichs zu einigen:

1. Die Antragsgegnerin verpflichtet sich, ohne Anerkenntnis einer entsprechenden Rechtspflicht und ohne jedes Präjudiz, aber gleichwohl mit dem erforderlichen Rechtsbindungswillen, dem Antragsteller V. S. pauschal 2.000,00 Euro und der Antragstellerin A. S. pauschal 280,00 Euro zu erstatten.

2. Mit Abschluss dieses Vergleichs sind die den Antragstellern zustehenden Erstattungsansprüche wegen unwirksamer Entgeltvereinbarungen für die Depotführung betreffend die Depots mit den Nummern XXXX und XXXX vollständig abgegolten und erledigt.

## h) Andere Sachgebiete

Im Berichtszeitraum hat sich eine Bank dagegen gewehrt, dem Betreuer einer Kundin Zugang zu einem Schließfach zu gewähren. Der Ombudsmann klärte die Bank darüber auf, dass ein Zugang mit der Zielsetzung des Betreuers, sich Klarheit über den Inhalt des Schließfaches zu verschaffen, nicht verwehrt werden dürfe. Lediglich Verfügungen über Forderungen und Rechte sowie Wertpapiere der betreuten Antragstellerin bedürften gemäß § 1908 i in Verbindung mit § 1812 BGB einer Genehmigung des Gegenvormunds, wie der Schlichtungsvorschlag S 161/22 aufzeigt:

---

Die Antragstellerin unterhält ein Schließfach bei der Antragsgegnerin. Sie steht unter Betreuung aufgrund einer Anordnung des Amtsgerichts Esslingen. Der Aufgabenkreis des Betreuers umfasst die Entgegennahme, das Öffnen und Anhalten der Post sowie die Vermögenssorge. Der Betreuer vertritt die Antragstellerin in dem Aufgabenkreis gerichtlich und außergerichtlich.

Der Betreuer verlangte für die Antragstellerin Zugang zu dem Schließfach.

Die Antragsgegnerin verweigert dem Betreuer den Zugang und verlangt einen von ihm unterschriebenen Auftrag, den der Betreuer am 10. August 2022 erteilt hat, sowie einen entsprechenden Gerichtsbeschluss zur Öffnung des Schließfaches. Sie beruft sich hierzu auf §§ 1831, 1908 i BGB. Das Amtsgericht Kirchheim unter Teck hat mit Beschluss vom 2. September 2022 einen entsprechenden Antrag des Betreuers abgelehnt, weil es eine Genehmigung nicht für erforderlich hält.

Das Beschwerdebegehren ist nur teilweise begründet.

Bei dem zwischen der Antragstellerin und der Antragsgegnerin abgeschlossenen Vertrag über die

Nutzung des Schließfaches handelt es sich um einen Mietvertrag. Die Antragsgegnerin hat nur den Mietgegenstand zur Verfügung zu stellen. Welche Dinge darin verwahrt werden, ist Sache des Kunden. Die Antragsgegnerin als Vermieterin hat bei Verlust der Zugangsmöglichkeit diese wiederherzustellen, also den Zugang zu ermöglichen. Dies bedingt die Öffnung des Schließfaches, gegebenenfalls auch unter Hinzuziehung dritter Personen. Dieses Recht steht nicht nur der Antragstellerin, sondern auch deren Vertreter zu. Nach dem vorliegenden Ausweis vertritt der Betreuer die Kundin gerichtlich und außergerichtlich im Bereich der Vermögenssorge. Er ist also berechtigt, deren Rechte aus dem Mietvertrag mit der Antragsgegnerin geltend zu machen.

Einer gerichtlichen Genehmigung hierzu bedürfte es nur dann, wenn diese gesetzlich vorgesehen ist und die Rechte des Betreuers entsprechend gesetzlich eingeschränkt sind. Das kann ich aber nur eingeschränkt feststellen.

Welche Relevanz in dem Zusammenhang die Regelungen in §§ 1831, 1908 i BGB haben sollen, erschließt sich mir nicht. Durchgelesen hat die Vorschriften offensichtlich niemand, weil sie keinerlei Aussage dazu treffen, welche Rechtsgeschäfte einer Genehmigung des Betreuungsgerichts bedürfen. Empfehlungen eines Bankenverbandes sind im Übrigen rechtlich unerheblich.

§ 1908 i BGB ordnet an, dass auf die Betreuung Vorschriften aus dem Bereich der elterlichen Sorge beziehungsweise der Vormundschaft anzuwenden sind. Hieraus folgt, dass der Betreuer durchaus für bestimmte Geschäfte der Genehmigung des Betreuungsgerichts bedarf, zum Beispiel gemäß § 1822 Nummern 1 bis 4, 6 bis 13 BGB, deren Voraussetzungen hier aber nicht vorliegen.

Nach § 1908 i BGB gilt für einen der Betreuer aber auch die Beschränkung des § 1812 BGB. Danach bedarf der Betreuer für eine Verfügung über eine Forderung oder ein sonstiges Recht aufgrund derer beziehungsweise dessen die

Betreute eine Leistung verlangen kann, der Genehmigung eines Gegenvormundes und, falls dieser nicht bestellt ist, nach Absatz 3 der Vorschrift der Genehmigung des Betreuungsgerichts.

Nun ist die Öffnung des Bankschließfachs und die Nachschau nach dessen Inhalt keine Verfügung über die Ansprüche der Betreuten gegenüber der Antragsgegnerin. Hierzu ist keine Genehmigung eines eventuellen Gegenvormundes beziehungsweise des Betreuungsgerichts erforderlich.

Die Antragsgegnerin weist jedoch darauf hin, dass sich die Antragstellerin durch ihren Betreuer sich nicht nur über den Inhalt des Bankschließfachs unterrichten will, sondern dieses auch auflösen möchte. Die Entgegennahme des Inhalts des Bankschließfachs beinhaltet die Erfüllung der Verpflichtungen der Antragsgegnerin aus dem Vertrag über das Schließfach und damit eine Verfügung, für die die Genehmigung des Betreuungsgerichts erforderlich ist. Der Mieter eines Schließfaches hat gegen die Vermieterin auch einen Herausgabeanspruch hinsichtlich der in das Mietobjekt eingebrachten Gegenstände. Diese Verpflichtung wird durch die Antragsgegnerin durch die Überlassung des Inhalts des Schließfaches erfüllt. Zweck der Vorschrift ist es, die Betreute vor der Gefahr von Veruntreuungen durch den Betreuer zu schützen (Lafontaine/Herberger, juris PraxisKommentar BGB, § 1812 BGB Randnummer 1). Damit erfordert auch der Zweck der Vorschrift eine Genehmigung des Betreuungsgerichts, wenn die im Schließfach befindlichen Gegenstände herausgenommen werden sollen. § 1813 Absatz 1 Nummer 1 BGB nimmt hiervon allerdings die Annahme von Gegenständen aus, die nicht in Geld oder Wertpapieren bestehen.

Nachdem der Inhalt des Schließfaches nicht feststeht, kann bisher nicht beurteilt werden, ob diese Voraussetzung vorliegt.

Vor dem Hintergrund der obigen Ausführungen schlage ich vor, dass die Antragsgegnerin dem Betreuer ohne Genehmigung des Betreuungsgerichts Zugang zu dem Schließfach gewährt, um dessen Inhalt festzustellen.

Nach Feststellung des Inhalts teilt der Betreuer dem Betreuungsgericht diesen mit und beantragt beim Betreuungsgericht eine Genehmigung für die Entgegennahme der Gegenstände beziehungsweise die Erteilung eines Negativbescheids.

---

In mehrere Verfahren haben sich Kunden dagegen gewehrt, in den Räumlichkeiten einer Bank eine Coronaschutzmaske zu tragen. Man könne als Bankkunde nicht gegen seinen Willen zum Tragen einer solchen Maske genötigt werden, so die Beschwerdeführer. Der Ombudsmann klärte darüber auf, dass die Bank schon qua Hausrecht das Tragen einer Schutzmaske anordnen dürfe, keinesfalls aber der Tatbestand der Nötigung (des Bankkunden) vorliegt. Daneben wird klargestellt, dass ein Bankkunde kein Recht auf Einräumung oder Aufrechterhaltung eines Überziehungskredites hat. Eine Vielzahl von Bankkunden geht davon aus, dass ein solcher Anspruch besteht, wie der Schlichtungsvorschlag R 12/22 zeigt:

---

Die Antragstellerin beschwert sich über die von der Antragsgegnerin praktizierten Geschäftsmodalitäten bei Kontoüberziehungen und darüber, dass die Bank ein Betreten ihrer Geschäftsräume nur mit Coronaschutzmaske gestatten will.

Die Bank tritt dem entgegen und berichtet über die inzwischen erfolgte Kündigung des Dispositionskredits. Sie hält an der Maskenpflicht fest.

Der Schlichtungsantrag, der wohl besser als Streitschrift zu bezeichnen wäre, ist nicht begründet. Das Verlangen der Antragstellerin ist sowohl nach der überheblichen und distanzlosen Wortwahl als auch in rechtlicher Hinsicht verfehlt.

Was die Antragstellerin im Einzelnen hinsichtlich der Überziehungsmöglichkeit geltend machen will, ist anhand der Antragschrift schwerlich auszumachen. Nachdem die Bank vorgetragen hat, dass der Überziehungskredit aufgekündigt wurde, sollte die Antragstellerin akzeptieren, dass eine solche Kündigung rechtswirksam ist. Die Aufkündigung der Überziehungsmöglich-

keit ist nach Ziffer 19.2 der zugrunde liegenden AGB und nach Ziffer 9.2 der Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen ohne Weiteres möglich. Kredite, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, können jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden.

Einen Anspruch auf Bewilligung weiterer Überziehungsmöglichkeiten hat die Antragstellerin nicht. Für Bankkunden besteht grundsätzlich überhaupt kein durchsetzbarer Anspruch auf eine Darlehensgewährung. Auch der Überziehungskredit ist ein Darlehen, denn die Bank gestattet damit die Nutzung eigener Finanzmittel. Ob und in welchem Rahmen die Bank Überziehungen zulässt, kann ein Kunde nicht einseitig bestimmen.

Soweit eine Überziehung erfolgt, sind dafür natürlich Zinsen zu zahlen. Diese fallen auch dann und gegebenenfalls sogar höher an, wenn eine Überziehung nicht vereinbart oder aufgekündigt ist und nur zeitweilig oder fallweise geduldet wird.

Auf der Einhaltung von Coronaschutzmaßnahmen besteht die Bank mit Recht. Abgesehen von den einzuhaltenden öffentlich-rechtlichen Coronaschutzvorschriften schließt schon das von der Bank wahrgenommene Hausrecht auch die Berechtigung ein, uneinsichtigen Kunden das Betreten der Geschäftsräume zu untersagen, selbst wenn diese an sich ein verständliches Interesse daran haben, etwa wegen eines anstehenden Vertragsschlusses (hier: Onlinebanking) die Geschäftsräume aufzusuchen. Soweit die Antragstellerin sich auf ein ihr vorliegendes Attest beruft, das sie wohl vom Tragen einer Maske befreien soll, das sie aber gleichwohl nicht vorlegen will, ändert dies überhaupt nichts an dem Bestimmungsrecht der Bank. Die Antragstellerin kann von niemandem verlangen, mit ihr ohne Coronaschutz in Kontakt zu treten. Außerdem muss die Antragstellerin sich fragen lassen, wozu denn ein angeblich vorhandenes Attest überhaupt dienen soll, wenn sie es nicht vorlegen will.

Die gegen die Bank gerichteten Vorwürfe der Nötigung und der Diskriminierung sind abwegig.

Eine Nötigung begeht allenfalls die Antragstellerin, wenn sie anderen Menschen einen persönlichen Kontakt ohne Coronaschutz aufzwingen will. Das sollte sie sich wortwörtlich im unmittelbar strafrechtlichen Sinne (§ 240 Strafgesetzbuch) zu Herzen nehmen und weiter beachten, dass durch ein schutzwidriges Verhalten auch noch weitere schwerwiegende Delikte verwirklicht werden können.

Soweit die Antragstellerin sich partout nicht der absoluten Mehrheit in der Bevölkerung anschließen will, die klaglos bereit ist, sich und andere Menschen vor Krankheit und Tod zu schützen, sondert sie sich selbst ab und wird nicht diskriminiert.

Ihre Beanstandungen sollte die Antragstellerin fallen lassen.

# Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

---

Angesichts der Fülle verschiedener Sachgebiete im Bankrecht und verschiedener Vertragskonstellationen ist eine allgemeine Empfehlung zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten unter Bezugnahme auf die konkreten Leistungsbeziehungen zwischen Bank und Kunde nicht darstellbar. Eine Fülle von Beschwerden ist im Berichtszeitraum allerdings bereits dadurch beendet worden, dass die Bank anlässlich der Aufforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zum Beschwerdeantrag die vom Kunden erhobene Forderung vollständig erfüllt hat. Oft wurde die Bank im Vorfeld des Beschwerdeverfahrens vom Kunden nicht einmal auf das Problem angesprochen. Die Kundenbeschwerdestelle empfiehlt daher den Beschwerdeführern, sich vor Einreichung einer Kundenbeschwerde unmittelbar mit der Bank auseinanderzusetzen.

Oft haben Antragsteller eine grundlegend verkehrte Vorstellung vom Pflichtenumfang einer

Bank, die als Wirtschaftsunternehmen durchaus eigene Interessen verfolgt, die den Interessen des Kunden entgegenstehen. Solche Fehlvorstellungen sind oft Anlass zur Beschwerde, die naturgemäß keine oder wenig Aussicht auf Erfolg haben kann. Auch eine Bank ist grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, in Wahrnehmung fremder, kundenseitiger Interessen die eigenen Ziele außer Acht zulassen.

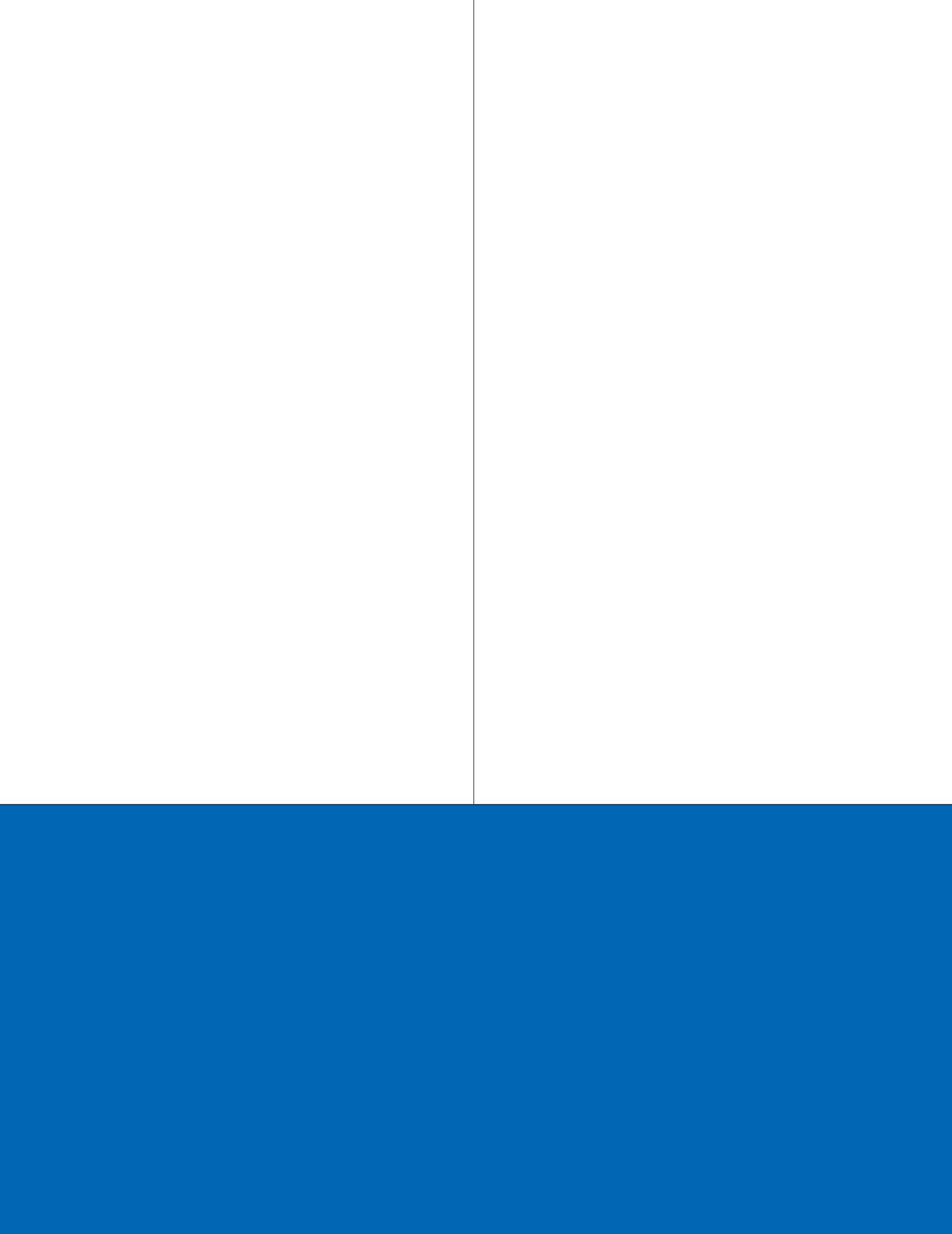
Die Antragsteller haben oft falsche Vorstellungen, welche Rolle einer Bank als Geschäftspartner eines Zahlungsdienstevertrages gegenüber dem Kunden zukommt: Im Fall einer Autorisierung einer Zahlungsdienstleistung durch den Kunden obliegt es der Bank, den jeweiligen Zahlungsauftrag zu erfüllen. Eine Kontrollpflicht seitens der Bank hinsichtlich der dem Zahlungsauftrag zugrunde liegenden Verpflichtungsgeschäfte gibt es nicht; auch dann nicht, wenn der Antragsteller von dritter Seite betrügerisch zur Überweisung hoher Beträge verleitet wird.

# Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

---

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht erkennbar. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beantwortet telefonische wie schriftliche Anfragen zum Schlichtungsverfahren umgehend und weist in diesem Zusammenhang oft darauf hin, welche Voraussetzungen für das Schlichtungsverfahren erfüllt sein müssen und welche Mindestinhalte (vergleiche § 5 Absatz 1 VerFO) ein Schlichtungsantrag aufweisen muss. Über die ODR-Plattform der EU wurde im Berichtszeitraum keine einzige Beschwerde eingereicht. Offenbar besteht auf-

grund der unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) einsehbaren Informationen zum Streitbeilegungsverfahren und aufgrund der Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen kein strukturelles Hindernis und auch kein Bedarf zur Einreichung einer Beschwerde über den Umweg der ODR-Plattform. Mögliche Zugangshindernisse bei grenzübergreifenden Streitigkeiten sind – das etwaige sprachliche Zugangshindernis aufgrund der Verfahrenssprache Deutsch (§ 8 Absatz 1 VerFO) einmal abgesehen – nicht erkennbar.



# Anhang



# Verfahrensordnung

**für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (gültig ab 1. Februar 2017)**

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) hat bereits im Jahr 2001 ein Schlichtungsverfahren eingeführt zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten. Damit soll den Beteiligten die Möglichkeit gegeben werden, förmliche Rechtstreitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu vermeiden. Das im Folgenden dargestellte Verfahren gilt für Mitgliedsinstitute des BVR, die sich zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben.

Die Streitbeilegung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung:

---

## § 1 Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers (Antragsteller) ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch, insbesondere zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

---

## § 2

### Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter

(1)

Die Schlichter werden durch den Vorstand des BVR für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVR dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. den Namen, die Qualifikation, den beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit.

Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVR keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder die Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Der Name des Schlichters, dessen Qualifikation und beruflicher Werdegang in den letzten drei Jahren vor Bestellung sowie der Inhalt des Beschäftigungsverhältnisses mit dem BVR und das Ergebnis der Anhörung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. werden dem Bundesamt für Justiz mitgeteilt.

(2)

Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war

a) beim BVR, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,

b) bei einem Mitgliedsinstitut, welches an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder,

c) bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Buchstabe b) verbunden ist.

(3)

Ein Schlichter kann vom BVR abberufen werden, wenn

- a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
- b) der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist, oder
- c) ein vergleichbarer wichtiger Grund vorliegt.

Der Schlichter hat den BVR über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

---

## § 3 Ablehnungsgründe

(1)

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 gestellt wurde,
- b) die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 6 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

f) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

g) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

h) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

(2)

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

- a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
- b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung von § 6 Absatz 4 und 5 nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

(3)

Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

---

## § 4 Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

(1)

Die Schlichtungsstelle besteht aus mindestens zwei Schlichtern und der vom BVR eingerichteten Geschäftsstelle.

(2)

Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird.

(3)

Die Schlichter sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie schlichten fair und unparteiisch. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig. Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung nicht an Weisungen des Trägers der Kundenbeschwerdestelle gebunden.

(4)

Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

(5)

Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

---

## § 5 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

(1)

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,

b) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

c) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde,

d) die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,

e) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und

f) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

(2)

Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

---

## § 6 Behandlung des Antrags

(1)

Ist die Schlichtungsstelle bei einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes nicht zuständig, so gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab; soweit keine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes vorliegt, lehnt der Schlichter im Falle der Unzuständigkeit die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Schlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Schlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

(2)

Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 5 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat zu beseitigen. Der Antragssteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden kann, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3)

Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 5 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antrags-

gegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach Satz 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(4)

Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

(5)

Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(6)

Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

---

## § 7 Schlichtungsvorschlag

(1)

Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

(2)

Der Schlichtungsvorschlag zeigt auf, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(3)

Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,

b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,

c) dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und

d) dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Geschäftsstelle beendet. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

---

## § 8 Verfahrenssprache, Vertretung

(1)

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

(2)

Die Beteiligten können sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

---

## § 9 Kosten, Entgelte

(1)

Das Verfahren ist für Verbraucher kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet.

(2)

Der BVR erhebt von den am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Mitgliedsinstituten für jeden Schlichtungsvorschlag ein Entgelt in Höhe von brutto 150 Euro.

---

## § 10 Vertraulichkeit

Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

# Geschäftsverteilung 2022

---

Die Zuständigkeit der Streitschlichter Prof. Dr. Franz Häuser, Werner Borzutzki-Pasing, Gerhard Götz sowie Karl Heinz Dörfler richtet sich nach den vergebenen Aktenzeichen, die nach dem jeweiligen Namen beziehungsweise der Bezeichnung des Beschwerdeführers wie folgt gebildet werden:

1.  
Sämtliche Beschwerden werden nach alphabetischer Reihenfolge geordnet. Maßgeblich ist dabei der Familienname des Beschwerdeführers beziehungsweise die Bezeichnung des Beschwerdeführers.

Dabei bleiben Berufsbezeichnungen, Titel, Anreden sowie Adelsprädikate außer Betracht.

Bei mehreren Beschwerdeführern, die eine Beschwerde gemeinsam erheben, ist der Name desjenigen maßgebend, dessen Anfangsbuchstabe im Alphabet an erster Stelle steht.

Bei Stellvertretung ist auf den Vertretenen abzustellen.

Umlaute ä, ö, ü werden wie Ursprungslaute a, o, u behandelt.

2.  
Die derart geordneten Beschwerden werden innerhalb eines Jahres und nach Buchstaben getrennt durchnummeriert (zum Beispiel M 428/17).

3.  
Die Beschwerden werden den Ombudsleuten in der Weise zugeteilt, dass

a) Prof. Dr. Franz Häuser für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffer 0 tragen, zuständig ist;

b) Karl Heinz Dörfler für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffer 1, 5 oder 9 tragen;

c) Werner Borzutzki-Pasing für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 2, 6 oder 7 tragen;

d) sowie Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 3, 4 oder 8 tragen.

Steht eine Beschwerde im Sachzusammenhang mit einer zu einem früheren Zeitpunkt eingegangenen Beschwerde, so wird sie von der Geschäftsstelle demjenigen Ombudsmann zugewiesen, der die frühere Sache bearbeitet hat. Ein Sachzusammenhang ist insbesondere dann gegeben, wenn für die Bearbeitung der Sache Erkenntnisse aus einem früheren Verfahren verwertet werden können.

---

Vertretungsregelung (gilt auch innerhalb einer Vertretungsphase)

Ist ein Ombudsmann länger als eine Woche an seiner Amtsausübung gehindert, wird er in eilbedürftigen Fällen vertreten. Dasselbe gilt für sämtliche Fälle, wenn der Ombudsmann länger als drei Wochen anders als durch Urlaub an der Amtsausübung gehindert ist. Dabei gilt folgende Vertretungsregelung:

1.  
Prof. Dr. Franz Häuser wird von Herrn Borzutzki-Pasing vertreten.
2.  
Werner Borzutzki-Pasing wird von Herrn Götz vertreten.
3.  
Gerhard Götz wird von Herrn Borzutzki-Pasing vertreten.
4.  
Karl Heinz Dörfler wird von Herrn Götz vertreten.

# Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

---

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main <a href="http://www.bundesbank.de">www.bundesbank.de</a>
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn <a href="http://www.bafin.de">www.bafin.de</a>
Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR	Schellingstraße 4 10785 Berlin <a href="http://www.bvr.de">www.bvr.de</a>
Ombudsmann der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken	Postfach 04 03 07 10062 Berlin <a href="http://www.bankenverband.de">www.bankenverband.de</a>
Ombudsmann der öffentlichen Banken Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle	Postfach 11 02 72 10832 Berlin <a href="http://www.voeb.de">www.voeb.de</a>
Deutscher Sparkassen- und Giroverband Kundenbeschwerdestelle	Charlottenstraße 47 10117 Berlin <a href="http://www.dsgv.de">www.dsgv.de</a>
Ombudsstelle des BVI	Unter den Linden 42 10117 Berlin <a href="http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de">www.ombudsstelle-investmentfonds.de</a>
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Postfach 61 02 69 10924 Berlin <a href="http://www.ombudsstelle.com">www.ombudsstelle.com</a>
Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle	Klingelhöferstraße 4 10785 Berlin <a href="http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de">www.schlichtungsstelle-bausparen.de</a>
Versicherungsombudsmann Versicherungsombudsmann e. V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin <a href="http://www.versicherungsombudsmann.de">www.versicherungsombudsmann.de</a>
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin <a href="http://www.pkv-ombudsmann.de">www.pkv-ombudsmann.de</a>

---

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin

Telefon: 030 2021-1639  
Telefax: 030 2021-1908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)  
Redaktion: Tim Zuchiatti  
Verantwortlich: Alexander Storg

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 Finanz-  
schlichtungsstellenverordnung in Verbindung  
mit § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-  
Informationspflichtenverordnung zum 1. Februar  
2023 auf der Website der Schlichtungsstelle  
veröffentlicht.

